MINISTÈRE DU

Travail

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

Québec

MINISTÈRE DU

Travail

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

MINISTÈRE DU

Travail

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal - 2008

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-54171-4

ISSN : 1709-3678

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion du ministère du Travail respecte les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2007-2008. Il contient également en annexe les coordonnées des bureaux du Ministère et celles des sièges des organismes relevant du ministre du Travail. Il est accessible dans le site Internet ministériel.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à :

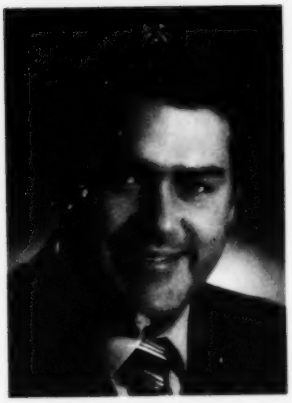
Service à la clientèle
Direction des communications
Ministère du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : 418 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)

Télécopieur : 418 528-0559

Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

Le message du ministre



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du ministère du Travail. Ce rapport rend compte avec fidélité des actions menées par le Ministère dont la mission consiste à assurer aux personnes des conditions de travail équitables, tout en favorisant des rapports de travail harmonieux et la performance des organisations.

Encore une fois cette année, je suis particulièrement fier de souligner que les relations du travail se portent très bien au Québec. Nos données nous indiquent en effet que 98 % des conventions collectives se négocient en l'absence de conflit de travail. Au cours de l'année 2007, le Québec n'a connu que 51 arrêts de travail, l'un des taux les plus bas en 40 ans.

Deux dossiers importants ont, en outre, marqué la dernière année au ministère du Travail. Il s'agit de la hausse du salaire minimum et de l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés*.

Au chapitre du salaire minimum, j'ai eu le privilège d'annoncer, au nom du gouvernement, une augmentation 0,50 $ l'heure. Cette hausse, en vigueur depuis le 1er mai 2008, est la plus importante des 30 dernières années au Québec. Quant aux modifications apportées à la *Loi sur les normes du travail*, elles permettent aux personnes lourdement éprouvées à la suite d'un événement tragique de s'absenter de leur travail, sans salaire, en protégeant leur lien d'emploi. Une telle législation n'existe nulle part ailleurs dans le monde.

Le ministère du Travail demeure sans cesse à l'écoute des changements qui touchent le monde du travail. Son personnel veille à l'évolution du cadre réglementaire et déploie un effort constant pour offrir des services de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle.

David Whissell
Ministre du Travail

Le message de la sous-ministre

Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du ministère du Travail. Ce document dresse un bilan des réalisations que le Ministère compte à son actif au cours du dernier exercice financier. Il fait plus particulièrement état des résultats obtenus en fonction des grands objectifs contenus dans notre plan stratégique 2005-2008.

Bien que le Ministère constitue une petite entité au budget modeste, il est appelé à jouer un rôle stratégique de premier plan au sein de l'appareil gouvernemental. Interpellé par les débats socioéconomiques qui animent notre société et sensible aux besoins qui en découlent, le Ministère fait souvent office de précurseur pour faire évoluer les lois et les règlements qui encadrent le monde du travail.

Son action quotidienne vise à soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans le domaine du travail, tant au regard de l'évolution des politiques et des lois du travail qu'au chapitre des relations du travail. En cette matière, ses services en médiation et en conciliation ont permis de soutenir les milieux de travail dans le règlement de leurs différends ou en vue de l'amélioration de leurs relations de travail.

Je désire souligner que l'atteinte de nos résultats a été rendue possible grâce à la grande compétence de notre personnel et de l'engagement exceptionnel dont il a fait preuve tout au long de l'année.

En vertu des responsabilités qui me sont confiées, je déclare que les informations et les données inscrites au présent rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Julie Gosselin
Sous-ministre du Travail

Rapport de validation de la direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Julie Gosselin
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-ministre,

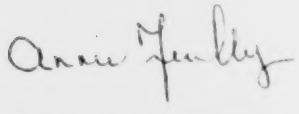
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et votre Ministère, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats obtenus en vertu du *Plan stratégique 2005-2008* » du *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du ministère du Travail, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan stratégique 2005-2008.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats obtenus en vertu du *Plan stratégique 2005-2008* » du *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du ministère du Travail ne sont pas à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 20 octobre 2008

TABLE DES MATIÈRES

Première partie – Le ministère du Travail et son environnement

1.1 - L'organisation 3
1.2 - Le contexte général 7
Organigramme administratif 12

Deuxième partie – Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008

Orientation 1 - Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales 17
La recherche et le développement 18
L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire 24

Orientation 2 - Contribuer à la prévention et au règlement des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques 28
Les services aux parties 29
Le Bureau d'évaluation médicale 33
La qualité des pratiques 37

Orientation 3 - Fournir aux clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité 39
Le renseignement et la participation du citoyen 40
L'information technique et scientifique 43

Orientation 4 - Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen 47
La qualité des produits et services 48
Le gouvernement en ligne 50
La gestion des ressources 52

Troisième partie – L'utilisation des ressources

3.1 - L'entente de services de soutien administratif 57
3.2 - Les ressources humaines 58
3.3 - Les ressources financières et matérielles 63

Annexe 1

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 65
La politique linguistique 65

Annexe 2

Bureaux du ministère du Travail 67
Organismes relevant du ministre du Travail 67

Première partie

Le ministère du Travail et son environnement

1.1 L'ORGANISATION

La mission

Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux du travail ainsi que la performance des organisations.

La mission du ministère du Travail s'inscrit dans la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire. Le Ministère privilégie une perspective où l'équité et le respect des personnes, la qualité des milieux de travail et la performance des organisations représentent des objectifs convergents. Ses services, tout comme l'ensemble de ses interventions, sont centrés sur la qualité des milieux de travail et sur le mieux-être des citoyens.

Cette mission ministérielle repose sur les pouvoirs dévolus au ministre en vertu de la *Loi sur le ministère du Travail*, qui consistent notamment :

- à favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ainsi que les associations qui les représentent ;
- à adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie ;
- à faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail ;
- à promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, des organisations et du marché du travail.

Les valeurs organisationnelles

La qualité et la performance des milieux de travail ainsi que le mieux-être de l'ensemble des citoyens dépendent d'un cadre réglementaire reconnu et respecté pour son équité, son efficacité et sa cohérence. Quant aux services directs offerts aux parties, leur efficacité dépend de la neutralité, de l'intégrité et de la qualité des gestes professionnels accomplis par les acteurs du Ministère. À cet égard, l'éthique est au cœur des actions du Ministère.

La clientèle

La clientèle du Ministère est principalement composée :

- des citoyens en situation d'emploi,
- d'employeurs et d'associations patronales,
- de personnes salariées et de syndicats,
- de divers groupes d'intérêts et de défense des droits,
- de spécialistes et de personnes-ressources en matière de relations du travail,
- de chercheurs, d'enseignants et d'étudiants dans le domaine du travail.

L'offre de services aux citoyens

Dans sa déclaration de services aux citoyens, le Ministère prend l'engagement :

- de servir les citoyens avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais ;
- de garantir aux citoyens l'impartialité nécessaire à la prise de décision ;
- de déterminer rapidement l'essentiel des besoins des citoyens et d'y fournir une réponse appropriée ;
- de fournir aux citoyens l'information la plus complète et précise possible.

Les services offerts par le Ministère s'articulent autour de trois grands champs de pratique :

Les relations du travail	- Service de conciliation, de médiation et de prévention - Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail* - Désignation d'arbitres - Évaluation médicale des victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle
L'information sur le travail	- Information générale et orientation vers les ressources gouvernementales appropriées - Renseignements sur les lois de même que sur les droits individuels et collectifs du travail - Promotion des pratiques exemplaires en matière de relations du travail - Recherches et analyses - Diffusion de renseignements sur le travail, de données et de statistiques, de bulletins et d'autres publications - Information sur les pratiques innovatrices en milieu de travail et dans le domaine des relations du travail
Le soutien au pouvoir décisionnel	- Législation adaptée aux mutations économiques et sociales - Études d'impact et évaluations

L'organisation administrative

L'administration du Ministère est placée sous la direction de la sous-ministre qui est appuyée par deux sous-ministres adjoints. Elle conseille le ministre, coordonne les activités ministérielles et établit les priorités. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère sont également de son ressort. Elle est secondée par deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche et l'autre aux relations du travail.

Le bureau de la sous-ministre comprend le Secrétariat général qui supervise le Service à la clientèle. Ce dernier offre au public des renseignements généraux et des services d'aide et d'orientation dans le domaine du travail.

Le Secrétariat général assure les liens du Ministère avec le cabinet du ministre, les organisations centrales (notamment le Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif) et les organismes qui sont sous la responsabilité du ministre.

La Direction des affaires juridiques, dont le personnel est sous autorité du ministère de la Justice, et la Direction des communications, qui relève du ministère du Conseil exécutif, offrent leur soutien dans leur champ de compétences respectives.

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail*. Ces services sont offerts par la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention à Montréal de même que par la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage à Québec. La Direction générale des relations du travail contribue à favoriser les relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou leurs associations respectives. À cette fin, elle offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale qui demandent l'aide d'un tiers intervenant pour résoudre des conflits au moment de la négociation et dans le cadre de l'application des conventions collectives ou des rapports quotidiens de travail.

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) relève du sous-ministre adjoint aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation prévu par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), il est appelé à rendre un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin traitant du travailleur et le médecin désigné par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou encore lorsque cette dernière demande un avis même en l'absence de toute divergence d'opinions.

Par ailleurs, des enquêtes au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail* sont menées sous l'autorité du sous-ministre adjoint aux relations du travail.

La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois concernant le travail placées sous la responsabilité du ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches appliquées au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*, afin de suivre l'évolution des conditions et des relations du travail.

Cette direction générale comprend trois unités : la Direction des politiques du travail (DPT), la Direction de l'information sur le travail (DIT) et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail (DRIMT).

La **Direction des politiques du travail** est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au sujet des conditions de travail que pour ce qui est des relations du travail. Elle participe à l'évolution des différentes lois et des règlements concernant le travail en proposant des modifications à cet égard ou en formulant des avis sur les modifications suggérées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents nécessaires à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La **Direction de l'information sur le travail** a le mandat de produire et de faire connaître des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère, nommé « gestion des relations du travail » (GRT). En vertu de ce mandat global, la Direction est intimement liée à la réalisation des travaux de refonte du système GRT et d'élaboration et de mise en application du système CORAIL, les relations de travail en ligne.

La **Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail** effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans le domaine des relations du travail, de l'organisation du travail et de la production ainsi que des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail et la prise de décision ministérielle. Elle contribue aussi à renseigner le public sur des caractéristiques et des nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la propagation de pratiques en milieu de travail qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

Les organismes sous la responsabilité du ministre

Une grande partie des responsabilités relevant du ministre du Travail est assumée par neuf organismes qui ont des missions différentes et qui sont, à juste titre, les premiers partenaires du Ministère. Ces organismes sont :

1) la Commission de la construction du Québec,
2) la Commission de la santé et de la sécurité du travail,
3) la Commission de l'équité salariale,
4) la Commission des lésions professionnelles,
5) la Commission des normes du travail,
6) la Commission des relations du travail[1],
7) le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre,
8) le Conseil des services essentiels,
9) la Régie du bâtiment du Québec.

1. Le Commissaire de l'industrie de la construction a été intégré à cette commission le 1er avril 2008.

1.2 Le contexte général

Les conditions générales de l'économie

En 2007, le Québec a connu une hausse du produit intérieur brut (PIB) de 2,4 %, identique à celle de l'ensemble du Canada, alors qu'elle était de 1,7 % en 2006. Ces résultats ont été atteints malgré une baisse des exportations de 4,1 % au Québec et de 0,8 % au Canada. En effet, cette croissance a été soutenue par une augmentation de 4 % de la demande intérieure finale supérieure à celle qui était enregistrée en 2006 (3 %).

L'investissement des entreprises en capital fixe est la composante de la demande intérieure qui a le plus augmenté en 2007, avec une hausse de 6,4 %. Les entreprises ont profité d'un taux de change favorable pour acquérir de nouveaux biens d'équipement. En outre, les dépenses personnelles de consommation se sont accrues de 3,5 %, notamment sous l'effet des baisses d'impôt. À l'échelle canadienne, la situation est semblable, l'accroissement des dépenses personnelles ayant toutefois dépassé celui des investissements des entreprises avec des majorations respectives de 4,2 % et de 3,9 %.

Par ailleurs, le secteur de la construction a poursuivi sa croissance amorcée en 2002 avec une hausse de 1 % du nombre d'heures travaillées en 2007. Le secteur du génie civil et de la voirie a connu une élévation de 8 % des heures travaillées grâce à des projets d'énergie électrique et des dépenses pour le réseau routier et les infrastructures. Les secteurs de la construction industrielle et commerciale ainsi que de la construction résidentielle ont aussi progressé avec une augmentation de 2 % chacun. Précisons que le secteur industriel a souffert particulièrement du contexte international et a connu une baisse de 16 % des heures travaillées. Elles ont ainsi été ramenées à leur plus bas niveau depuis neuf ans.

L'emploi

En 2007, l'emploi total au Québec s'est accru de 2,3 % pour atteindre un total de 3,8 millions d'emplois. Il s'agit de la plus forte croissance enregistrée au cours des quatre dernières années. Sur un total de 86 300 nouveaux emplois créés en 2007, 67 % étaient à temps plein.

La hausse de l'emploi a été plus élevée dans le secteur privé (21 200 nouveaux emplois) que dans l'ensemble du secteur public (15 400). Presque tous les secteurs des services ont connu des gains. Cela a généré 115 200 emplois qui ont permis de compenser les pertes enregistrées ailleurs. Ces emplois ont été particulièrement importants dans les secteurs de l'hébergement et des services de restauration (21 700). En revanche, le secteur des biens a perdu 29 000 emplois. Mentionnons que le travail autonome a connu une hausse de 9,9 % avec 49 600 des 86 300 nouveaux emplois, ce qui a permis de compenser les pertes d'emploi.

Douze des seize régions économiques québécoises ont connu une hausse nette du nombre d'emplois. En particulier, les régions des Laurentides, de Laval et de la Montérégie ont engendré 60 % des nouveaux emplois, tandis que celles de la Capitale-Nationale et de Montréal ont créé respectivement 10,1 % et 11,4 % des nouveaux emplois.

Le taux d'activité au Québec est resté stable, passant de 66,5 % en 2006 à 66,7 % en 2007. Cela représente un retournement de la tendance à la baisse observée au cours des trois dernières années. Ce revirement s'explique par l'accroissement du taux d'activité des femmes et par la hausse du nombre de personnes âgées de 55 ans et plus qui demeurent actives sur le marché du travail.

Enfin, de 2006 à 2007, le taux de chômage au Québec a chuté de 8 % à 7,2 %, soit le plus bas taux de chômage enregistré en 33 ans. Au Canada, ce taux est passé de 6,3 % à 6 %. Au Québec, la région de la Capitale-Nationale affichait en 2007 le plus bas taux de chômage, avec 4,9 %, tandis que celui de la métropole s'élevait à 8,5 %.

Les salaires

L'indice des prix à la consommation a augmenté de 1,6 % en 2007. De son côté, la rémunération hebdomadaire moyenne, y compris les heures supplémentaires, a progressé de 2,9 % en 2007 au Québec pour atteindre 723,50 $. Le nombre d'heures travaillées par semaine est passé de 34,7 heures en 2006 à 34,5 heures en 2007, tandis que le salaire horaire moyen s'élevait à 19,35 $, en hausse de 2,5 % par rapport à 2006. Au Canada, la rémunération hebdomadaire moyenne s'est élevée de 3,2 % en 2007 et le salaire horaire moyen, de 3,5 % : il a atteint 20,41 $, et ce, pour une moyenne de 35,6 heures travaillées.

Pour l'ensemble des salariés visés par une convention collective, la hausse salariale a été de 2,3 %, soit 2,5 % pour les salariés du secteur privé et 2,2 % pour ceux du secteur public.

En résumé, l'année 2007 s'est révélée positive sur le plan de la création d'emplois, bien qu'il y ait eu des écarts entre les régions et les secteurs d'activité. Ainsi, le secteur manufacturier a continué de perdre des emplois, tandis que les services ont été le moteur de la création d'emplois. Pour sa part, le taux de chômage a baissé à un niveau record. Enfin, la rémunération a augmenté à un rythme qui a dépassé celui de l'indice des prix à la consommation.

Les conventions collectives

Au cours de l'année 2007, 1 594 conventions collectives ont été signées. Cela représente 21,6 % des 7 395 conventions en vigueur dans le secteur privé et dans certains organismes gouvernementaux au Québec. Les renouvellements de convention ont constitué 90 % de toutes celles qui ont été conclues en 2007 et ils ont touché 94 % des 95 000 salariés visés. Quant aux 158 conventions collectives conclues et signées pour la première fois l'an dernier, 79 % l'ont été dans le secteur tertiaire et elles ont touché 5 832 salariés.

Enfin, depuis 1er avril 2007, le Ministère est le dépositaire officiel des documents en matière de relations du travail. En effet, les conventions collectives et leurs annexes, les modifications à ces conventions (ententes) et les sentences arbitrales sont maintenant déposées au Ministère et non plus à la Commission des relations du travail. C'est donc lui qui délivre désormais les certificats de dépôt après la réception de ces documents.

Ce transfert de responsabilités résulte de l'application de la *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives*, adoptée le 14 décembre 2006.

Les types de règlement

Dans le processus de négociation, les moyens utilisés par les parties pour parvenir à une entente sont la négociation directe, la médiation-conciliation et le recours à l'arbitrage. Au total, 98 % des conventions collectives, touchant 95 % des salariés visés, ont été signées sans arrêt de travail en 2007.

La négociation directe

La négociation directe entre les parties, sans arrêt de travail et sans recours à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère, a mené au règlement de 83,8 % des conventions collectives signées en 2007. Ces ententes négociées de façon directe ont touché 80,8 % des salariés visés par les conventions collectives signées dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux.

Ce type de règlement a donc été légèrement plus élevé en 2007 que pour les deux années précédentes, la négociation directe ayant conduit à la signature de 81,8 % des conventions signées en 2006 et de 80 % de celles-ci en 2005.

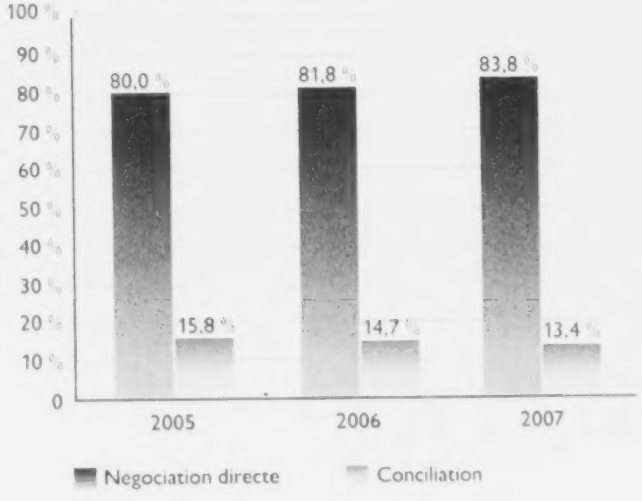
La médiation-conciliation

En 2007, 13,4 % (214) des conventions collectives ont été signées à la suite de l'intervention d'un médiateur-conciliateur du Ministère sans qu'il y ait eu arrêt de travail. Elles visaient 13 114 salariés (13,8 % du total). Par ailleurs, les interventions réalisées dans le secteur de la construction ne sont pas incluses dans ce nombre. Ce secteur, qui regroupe plus de 137 000 salariés, a également fait l'objet de quatre interventions de médiation-conciliation.

Les services de médiation-conciliation ont aussi été utilisés, depuis quelques années, par les parties qui négocient de façon non traditionnelle. Sur ce chapitre, 21 interventions ont été réalisées au cours de l'année, qu'il s'agisse d'accompagnement seulement ou de formation suivie d'accompagnement.

La plus grande partie des conventions conclues à l'étape de la conciliation se trouve dans les services suivants : l'enseignement ; la santé et les services sociaux et gouvernementaux (28,5 %) ; les transports, les communications et les autres services publics (12,8 %) ; les finances, les assurances et les affaires immobilières (12 %) ; le secteur manufacturier (11,6 %) ; ainsi que les services personnels, l'hébergement et la restauration (11,5 %).

Conventions collectives conclues sans conflit, en négociation directe ou en conciliation, dans le secteur privé au Québec, de 2005 à 2007



L'arbitrage

Les parties patronale et syndicale peuvent aussi recourir aux services d'un arbitre de différend au moment d'une mésentente relative à la négociation ou au renouvellement d'une convention collective. En 2007, il y a eu 13 conventions réglées en arbitrage, concernant 473 salariés. À la suite d'une intervention de conciliation, 11 de ces sentences arbitrales ont été rendues pour une première convention collective.

Québec - Survol de l'année 2007	
Arrêts de travail	51
Travailleurs touchés	8 467
Jours-personnes perdus	186 050

Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec au cours des décennies	
De 1966 à 1975	195
De 1976 à 1985	320
De 1986 à 1995	196
De 1996 à 2005	121
2006 et 2007	47

Les arrêts de travail

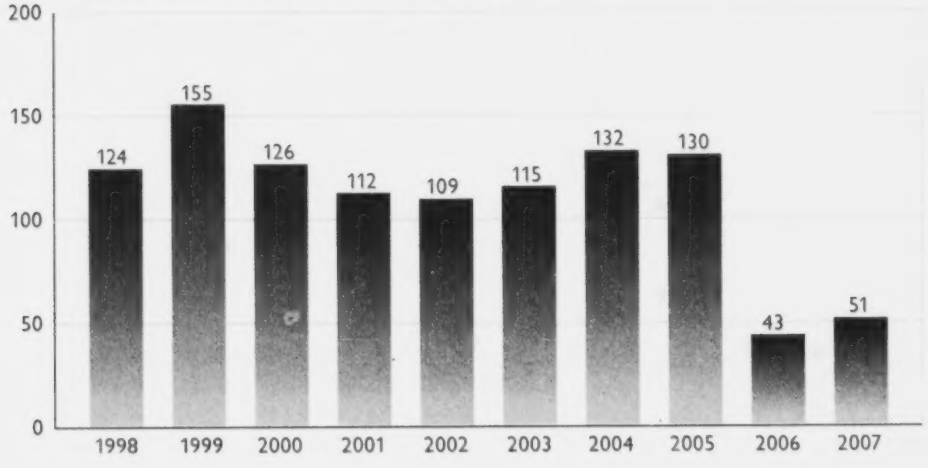
L'année 2007 s'est avérée relativement calme en matière d'arrêts de travail, qu'il s'agisse d'un recours à la grève de la part des salariés ou d'un lock-out décidé par l'employeur. Cependant, au cours de la dernière année, le Québec a tout de même connu 51 conflits de travail comparativement à 43 en 2006. Ce nombre demeure un des plus bas depuis 40 ans. En 2007, 8 467 salariés ont été impliqués dans un conflit de travail, ce qui a occasionné la perte de 186 050 jours de travail.

Au Québec, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le *Code du travail du Québec* et le *Code canadien du travail* (CCT), selon les activités des entreprises visées. Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable a démontré que la très grande majorité des conflits survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le *Code du travail*, donc de compétence provinciale, avec 48 conflits (94,1 %). Une intervention de conciliation a eu lieu dans plus de 95 % des dossiers de négociation avec arrêts de travail. Les trois conflits encadrés par le *Code canadien du travail*, de compétence fédérale, touchaient le secteur des mines (Compagnie minière IOC) et le secteur des transports (Chemin de fer du Canadien Pacifique et Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada).

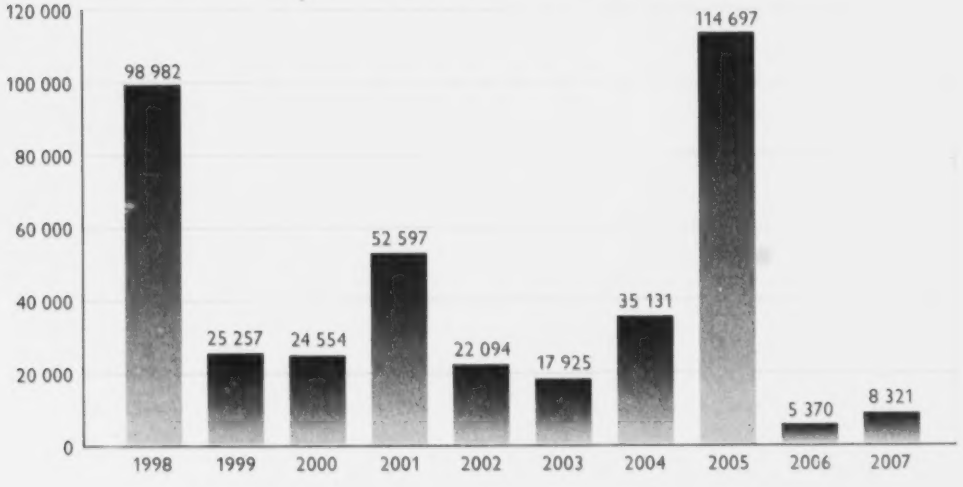
En 2007, sur 48 conflits de travail de compétence provinciale, 40 ont été déclarés dans le secteur privé, ce qui correspond à 83,3 % de l'ensemble des conflits. Parmi ces 48 conflits, 3 ont été plus médiatisés : celui au *Journal de Québec* (189 salariés et 47 897 jours perdus) ; celui à la Société de transport de Montréal (1 569 salariés et 1 569 jours perdus) ; et celui à la Fabrique de la paroisse Notre-Dame de Montréal, soit le Cimetière Notre-Dame-des-Neiges (84 salariés et 10 655 jours perdus).

Les trois graphiques qui suivent illustrent bien l'évolution positive des arrêts de travail au Québec, pour les secteurs de compétence législative fédérale et provinciale, pendant la période 1998-2007.

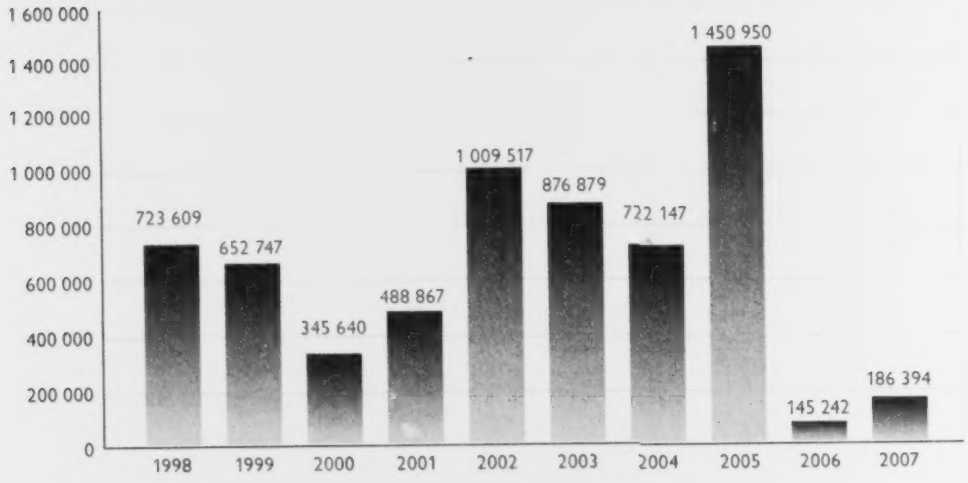
Nombre d'arrêts de travail au Québec, 1998-2007



Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 1998-2007



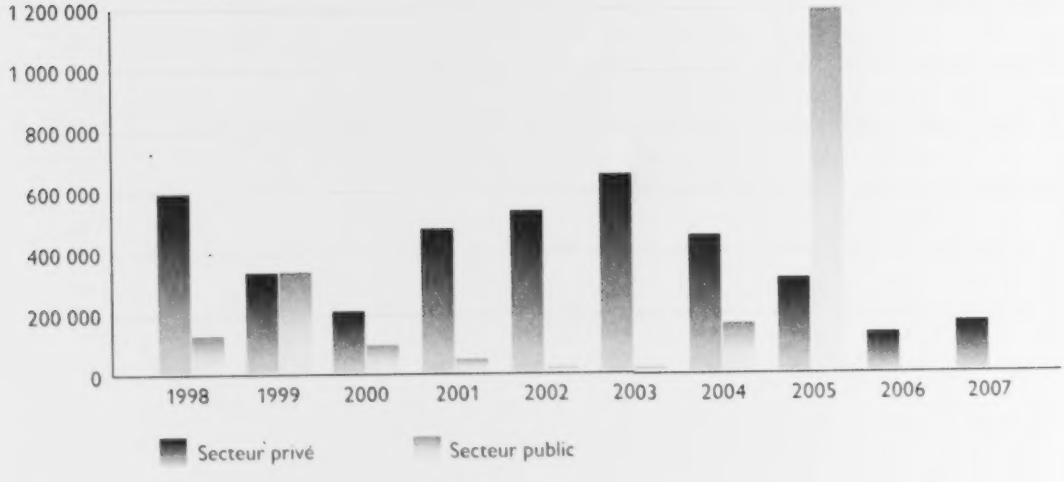
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 1998-2007



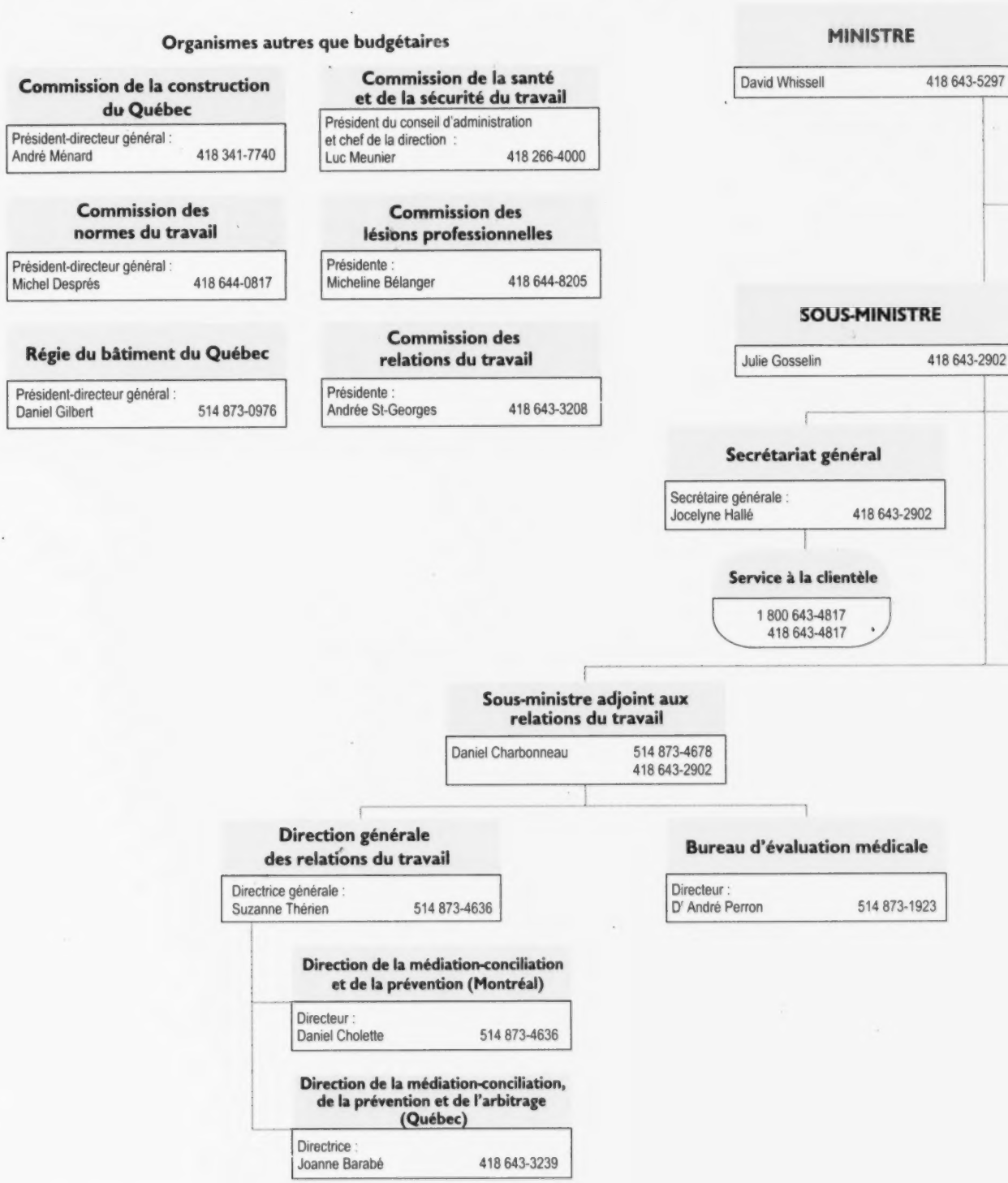
Des différences entre le secteur public et le secteur privé

Le graphique suivant illustre, pour la période 1998-2007, les fluctuations importantes survenues dans le secteur public, en raison de la périodicité de l'expiration des conventions collectives et du grand nombre de salariés visés en même temps. En revanche, dans le secteur privé, des conventions collectives arrivent à expiration chaque année, ce qui donne un profil évolutif plus régulier.

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public au Québec, 1998-2007



ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF[1]



1. Organigramme administratif en vigueur le 31 mars 2008.

Organismes budgétaires

Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre

Président :
Fernand Matteau 514 873-2880

Commission de l'équité salariale

Présidente :
Louise Marchand 418 644-2377

Cabinet du ministre

Directeur :
Alexandre Bibeau 418 643-5297

Conseil des services essentiels

Président :
Normand Gauthier 514 873-7246

Direction des affaires juridiques

Directrice :
Madeleine Aubé 418 643-4998

Direction des communications

Directrice :
Francine Tremblay 418 643-4508

Sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche

Normand Pelletier 418 643-7458

Direction générale des politiques et de la recherche

Vacant

Direction des politiques du travail

Directrice :
Danielle Girard 418 644-1639

Direction de l'information sur le travail

Directeur :
Gilles Fleury 418 643-4907

Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail

Directeur :
Dalil Maschino 514 864-7768

Deuxième partie

Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008

ORIENTATION 1 Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales.

L'ENJEU

Le Ministère doit veiller à ce que les lois et les politiques concernant le travail tiennent compte des mutations sociales et économiques.

Pour faire face à cet enjeu, le Ministère doit se donner les moyens de pressentir les tendances à venir, de mesurer les impacts prévisibles de ses actions et de préserver un échange constructif avec ses partenaires, tout en conservant un esprit d'ouverture à l'égard du changement et du dialogue social.

Le Ministère entreprend donc chaque année des recherches et des analyses comparatives qui fournissent la rigueur nécessaire à la prise de décision. Il effectue aussi des études d'impact qui lui permettent d'évaluer les effets économiques des décisions sur les entreprises, les travailleurs et les conditions de travail.

Premier axe d'intervention – La recherche et le développement

La recherche et le développement soutiennent les décisions ministérielles et gouvernementales. Certaines études se penchent sur les réalités propres au Québec et servent à l'élaboration d'orientations ministérielles dans des dossiers spécifiques, tandis que des analyses comparatives sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans divers pays éclairent les décisions.

Objectif 1.1

Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale

Indicateur de résultat
Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites

CODE DU TRAVAIL

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Maintien des services essentiels dans les résidences pour personnes âgées et dans le transport en commun	2005	À l'étude
Règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal	2005	À l'étude
Fonctionnement de la Commission des relations du travail (CRT)	2005	Réalisé

RÉSULTAT 2007-2008

Intégration du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) à la CRT, en vigueur le 1er avril 2008

Information sur les résultats

Les services essentiels

Sensible aux préoccupations exprimées par la population lors du conflit de travail entre la Société de transport de Montréal (STM) et le Syndicat des employés d'entretien en juin 2007, le Ministère a mené une consultation ministérielle sur les services essentiels à l'automne 2007. Compte tenu du climat plus favorable dans lequel se sont déroulées ces négociations, il a été convenu de ne pas prendre de mesures à court terme et de poursuivre la réflexion à ce sujet.

Le règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal

À l'occasion de la consultation sur le transport en commun effectuée par le Ministère à l'automne 2007, la question du règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal a été abordée par certains des acteurs rencontrés. Compte tenu des positions divergentes exprimées, ce dossier nécessite des analyses additionnelles.

Le fonctionnement de la Commission des relations du travail

À la suite des recommandations du *Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement* (rapport Geoffrion), des dispositions ont été introduites dans la *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives* pour intégrer toutes les fonctions du Commissaire de l'industrie de la construction à la Commission des relations du travail et abolir le comité consultatif du Commissaire de l'industrie de la construction. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er avril 2008.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES ET PROTECTION SOCIALE		
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Orientations ministérielles relatives aux suites à donner au rapport Bernier sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle	2006	Dossier en attente

RÉSULTAT 2007-2008

Groupe de travail à l'égard du rapport sur *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle* (rapport Bernier)

Le Groupe de travail chargé d'examiner le contenu du rapport Bernier au regard des besoins de protection des salariés d'agences de placement a présenté ses conclusions par écrit au ministre du Travail. Ces analyses tiennent compte des positions exprimées dans des lettres et des mémoires transmis par certains partenaires qui ne sont pas arrivés à un consensus.

Information sur les résultats

Les conclusions du Groupe de travail n'ayant pas permis de dégager un consensus, les orientations sur la suite des travaux n'ont pas été arrêtées. Le Ministère compte toutefois tirer profit des études et des analyses de la Commission des normes du travail et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi que des mécanismes qu'elles ont mis en place pour alimenter sa réflexion.

INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION		
Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultats visés**	**Résultats obtenus**
Négociation d'une nouvelle entente entre le Québec et l'Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre	2005	Réalisé
Réflexion sur le régime de relations du travail pouvant mener à des modifications législatives	2005	Réalisé

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Projet pilote afin de faciliter l'accès des travailleurs québécois aux chantiers de construction de la région de l'Outaouais

Information sur les résultats

Un projet pilote, d'une durée de deux ans, a été annoncé le 29 octobre 2007 en vue de faciliter le retour sur les chantiers de construction de la région de l'Outaouais des travailleurs québécois qui oeuvrent en Ontario, sans modifier le régime québécois quant aux principes de compétence et de formation. Le nombre de ces travailleurs québécois est évalué à 5 000. La Commission de la construction du Québec est chargée de la mise en place de ces mesures dont les résultats seront évalués dès la première année.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Adoption de la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés* (2007, c. 36)

Cette loi permet aux salariés de s'absenter du travail, sans salaire, à l'occasion d'événements relatifs au décès ou à la disparition d'un enfant ou encore si le salarié ou un membre de sa famille immédiate est victime d'un acte criminel.

Information sur les résultats

Depuis 2005, l'Association des familles des personnes assassinées ou disparues (AFPAD) a fait des démarches auprès du ministre du Travail pour modifier la *Loi sur les normes du travail*. Elle souhaitait que des modifications à la Loi permettent au parent d'un enfant assassiné de bénéficier d'un congé sans solde d'une durée maximale de deux ans.

Très attendue et saluée par de nombreux acteurs, la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés* a été adoptée à l'unanimité le 14 décembre 2007. C'est la première loi de ce type au Canada. Elle permet aussi des congés sans solde si le salarié ou un membre de sa famille est victime d'un acte criminel.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Adoption de la *Loi modifiant la Loi sur la fête nationale et d'autres dispositions législatives* (2007, c. 4)

Cette loi prévoit que, à l'occasion de la fête nationale, le jour chômé ne sera plus reporté au 25 juin lorsque le 24 juin est un dimanche, sauf à l'égard du salarié pour qui le dimanche n'est pas normalement un jour ouvrable.

De plus, cette loi modifie les jours où le public ne peut être admis dans un établissement commercial de vente au détail, en supprimant le report de la fermeture de ces établissements au lundi, lorsque le 24 juin et le 1er juillet tombent un dimanche.

Information sur les résultats

Cette loi confirme l'essence même de ce jour de congé payé : tous les salariés, sauf exception, sont en congé le jour même de la fête nationale. La plupart des établissements commerciaux seront dorénavant fermés au Québec lorsque le 24 juin est un dimanche, mais ouverts le lendemain. Les épiceries, les pharmacies, les dépanneurs et les stations-service pourront être ouverts le dimanche 24 juin en respectant la règle d'un maximum de quatre employés. Par contre, ceux qui ne travaillent pas normalement le dimanche seront en congé le 25 juin.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Adoption de la *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives*

Comme le prévoit l'article 86 de cette loi, le gouvernement a adopté un décret le 12 mars 2008 pour fixer au 1er avril 2008 la date de l'entrée en vigueur des dispositions de certains articles, notamment celles qui prévoient l'intégration du CIC à la CRT. À compter du 1er avril 2008, toutes les dispositions de la *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives* étant en vigueur, ce dossier sera clos.

DOSSIER EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé
Harcèlement psychologique au travail	
En collaboration avec la Commission des normes du travail Suivi de l'évolution et de l'application des dispositions relatives au harcèlement psychologique (*Loi sur les normes du travail*)	Processus continu

RÉSULTAT 2007-2008

Collaboration au comité *ad hoc* de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) sur la prévention de la violence en milieu de travail

Information sur les résultats

La collaboration du Ministère et de la Commission des normes du travail (CNT) au comité *ad hoc* de l'ACALO a permis notamment à des représentants des deux organismes de participer à un atelier sur la prévention de la violence en milieu de travail, qui a eu lieu à Vancouver, les 26 et 27 juin 2007. Au cours de cet évènement, la représentante de la CNT a donné trois conférences sur les mesures en vigueur au Québec concernant le harcèlement psychologique en milieu de travail.

De plus, le comité en question a entrepris de réaliser un inventaire du matériel d'éducation et de sensibilisation de la population ainsi que des moyens et des outils de prévention sur cette question, et leur mise en ligne sur le site Web de l'ACALO. Les travaux de ce comité ont permis en outre de rendre accessibles les résultats de recherches sur le sujet et de dégager des grands principes. Ceux-ci ont été regroupés sous la forme d'une déclaration commune adoptée par les ministres du Travail lors de leur dernière réunion fédérale-provinciale-territoriale qui s'est tenue à Québec en janvier 2008.

DOSSIER EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES	
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**
Retraite progressive	
En soutien au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	Selon l'échéancier du MESS

RÉSULTAT 2007-2008

Retraite progressive (résultat gouvernemental)

Le MESS est responsable du dossier. Le ministère du Travail a été appelé à formuler des commentaires au cours de la période visée. Un comité a entrepris des travaux en vue de mettre en évidence les obstacles à la prise de retraite progressive et les conditions nécessaires pour que ce type de retraite devienne une solution de rechange à la retraite anticipée.

Information sur les résultats

L'analyse intitulée *Favoriser la retraite progressive - Budget 2007-2008* a été placée dans le site Web du ministère des Finances. Le gouvernement fédéral, dans son budget de mars 2007, a proposé des modifications à la loi fédérale applicable prévoyant l'élimination, à compter du 1er janvier 2008, des principaux obstacles fiscaux à la retraite progressive. Ce projet de loi a été sanctionné par le Parlement fédéral le 14 décembre 2007.

DOSSIER EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES	
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**
Conciliation travail-famille	
En soutien au ministère de la Famille et des Aînés (MFA)	Selon l'échéancier du MFA

RÉSULTAT 2007-2008

Conciliation travail-famille

Collaboration aux travaux du ministère de la Famille et des Aînés

Information sur les résultats

Le ministère du Travail a agi en soutien au ministère de la Famille et des Aînés en transmettant des avis sur les projets qui lui ont été soumis. De plus, la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés*, adoptée en décembre 2007, s'inscrit dans cette vision de conciliation travail-vie familiale.

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES		
Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultats visés**	**Résultats obtenus**
Dépôt de rapports à l'Organisation internationale du travail sur l'impact de la législation québécoise concernant le respect des conventions internationales dans le domaine du travail	Annuel	Réalisé
Représentation du Québec à la Conférence internationale du travail	Annuel	Réalisé
Analyse des projets d'entente ou d'accord international	En continu	Réalisé
Participation à l'élaboration d'une entente intergouvernementale canadienne sur les accords internationaux de coopération	2005	Signature en janvier 2008

RÉSULTATS 2007-2008

Rapport à l'Organisation internationale du travail (OIT)

Exposé de la situation au Québec au regard de la *Convention de l'OIT n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical* (1948)

Participation du Québec à la Conférence internationale du travail de l'OIT

Participation d'un représentant du Ministère à la Conférence internationale du travail qui s'est tenue à Genève du 30 mai au 15 juin 2007

Analyse des projets d'entente ou d'accord international

Suivi et analyse de la négociation de l'*Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la République du Pérou* (ACT Canada-Pérou)

Participation au Comité permanent des affaires internationales de l'ACALO : élaboration et présentation d'une stratégie fédérale-provinciale-territoriale du Canada à l'OIT, qui a été approuvée par les ministres du Travail à leur réunion annuelle de janvier 2008

Information sur les résultats

L'Organisation internationale du travail

L'Organisation internationale du travail (OIT) rassemble des gouvernements, des employeurs et des travailleurs des États membres dans une action commune pour favoriser et consolider le travail décent partout au monde. Des normes internationales du travail et un mécanisme de suivi de leur application à l'échelon national sont définis au cours de la réunion annuelle appelée « Conférence internationale du travail ». Le Ministère y a participé également cette année.

Au 31 mars 2008, 188 conventions ont été élaborées, parmi lesquelles huit sont qualifiées de « fondamentales ». Le rapport sur l'exposé de la situation auquel le Québec a collaboré cette année en fait partie et porte sur la *Convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical* (1948).

Les accords internationaux relatifs au travail

Le Canada établit des accords de coopération dans le domaine du travail (ACT) à l'occasion de la signature d'ententes de libre-échange. Ces accords ont pour objectifs, notamment, d'assurer la promotion et le respect des normes du

travail et de faire en sorte que les flux commerciaux n'entraînent pas de défaillance quant au respect de ces normes. Pour que des ententes ou des traités internationaux signés par le gouvernement fédéral puissent prendre effet au Québec, le gouvernement du Québec doit s'y déclarer lié selon la procédure établie. Le Québec a donc été consulté régulièrement par le gouvernement fédéral tout au long de la négociation de l'ACT Canada-Pérou.

Par ailleurs, le Ministère analyse également les projets d'entente ou d'accord international pour en évaluer la conformité avec la législation et les engagements internationaux du Québec. Il s'agit notamment des accords de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de l'Organisation des États américains (OEA) ainsi que des différents pactes de l'ONU.

La collaboration intergouvernementale canadienne

Le Québec a participé activement aux travaux de l'ACALO et à ses comités permanents, ainsi qu'à la réunion annuelle des ministres du Travail du Canada. Des représentants du Ministère siègent au Comité permanent des affaires internationales du travail, au Comité permanent sur la médiation-conciliation et au Comité permanent sur la politique stratégique sur le travail.

La participation du Ministère à des missions et sa collaboration avec des administrations étrangères

Dans le but de partager et de développer son expertise en matière de relations du travail, le Ministère a établi différentes formes de collaboration avec des instances hors Québec. En 2007-2008, deux missions à l'étranger ont été effectuées : l'une a donné lieu à la présentation d'un module de formation initiale de conciliation à un groupe d'une vingtaine d'inspecteurs du travail du gouvernement marocain ; dans le contexte de la seconde mission, le Ministère a reçu une délégation patronale-syndicale de la Nouvelle-Calédonie.

À l'occasion de la venue au Québec, en septembre 2007, de la présidente de la région de Poitou-Charentes, M^me^ Ségolène Royal, accompagnée de ses principaux collaborateurs, le Ministère a participé à une rencontre pour présenter l'état du dialogue social entre les partenaires du marché du travail au Québec.

Par ailleurs, dans le contexte des négociations d'une entente Québec-France sur la reconnaissance de la qualification professionnelle de la main-d'œuvre, le Ministère a participé à une mission en France en février 2008 où il a présenté le régime québécois en vigueur dans l'industrie de la construction.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Réunion annuelle des ministres du Travail

Dans le contexte de l'ACALO, le ministre du Travail du Québec a coprésidé la réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres du Travail qui s'est tenue à Québec du 23 au 25 janvier 2008. Parmi les sujets abordés figuraient l'équilibre travail-vie familiale, la violence en milieu de travail, les normes du travail et les engagements du Canada sur la scène internationale.

Deuxième axe d'intervention – L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire

Conformément au *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif*, le Ministère doit réaliser des études d'impact au moment de la préparation de certains projets de loi ou de règlement afin d'en évaluer les effets significatifs. Ces études sont de nature prévisionnelle, tandis que d'autres sont de nature rétrospective en vue de mesurer les effets produits par une disposition. De plus, dans certains cas, un mécanisme d'évaluation est prévu après cinq années d'application pour alimenter la décision de maintenir, de corriger ou d'abroger une disposition législative.

Objectif 1.2

Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire

Indicateur de résultat
Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites

SALAIRE MINIMUM		
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum	Dépôt de l'étude en mai 2005	Réalisé

RÉSULTATS COMPLÉMENTAIRES 2007-2008 (non inscrits dans le Plan stratégique 2005-2008)

Résultats du processus annuel de révision du salaire minimum au 1er mai 2007

Augmentation du salaire minimum de 0,25 $ l'heure, soit de 7,75 à 8 $ l'heure

Augmentation du salaire minimum applicable aux salariés rémunérés au pourboire, soit de 7 à 7,25 $ l'heure

Maintien du taux horaire du salaire minimum applicable dans certains secteurs de l'industrie du vêtement à 8,25 $ l'heure

Information sur les résultats

La révision annuelle du salaire minimum se déroule selon une procédure formelle ayant pour objet le maintien d'une rémunération équitable pour les bas salariés et une incitation au travail pour les prestataires de la sécurité du revenu, tout en établissant un taux qui ne nuira pas à l'embauche des travailleurs peu qualifiés et à la compétitivité des entreprises.

Ces divers taux, dont la plupart ont été majorés le 1er mai 2007, sont prescrits par le *Règlement sur les normes du travail* et le *Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement*.

Le processus de révision annuel du salaire minimum s'est amorcé de nouveau au cours de l'été 2007, ce qui a donné lieu à la publication de deux projets de règlement à la *Gazette officielle du Québec* du 17 décembre 2007. Le projet de règlement, *Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail*, prévoyait une augmentation de 0,50 $ l'heure dans le cas du taux général du salaire minimum, tandis que le projet de règlement, *Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement*, visait une hausse de 0,25 $ l'heure. Ces projets de règlement entreront en vigueur le 1er mai 2008 et porteront le taux général du salaire minimum à 8,50 $. Cette augmentation est la plus importante depuis plus de 30 ans et témoigne de la volonté du gouvernement d'accroître l'incitation au travail.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES		
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Recherche sur les nouvelles formes de relations d'emploi en collaboration avec l'ensemble des provinces canadiennes	2006	Réalisé

RÉSULTAT 2007-2008

Publication de la recherche de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) portant sur les nouvelles formes de relations d'emploi

Dépôt du rapport de recherche pour consultation dans le site Web de l'ACALO le 5 avril 2007

ÉVALUATION DES MODIFICATIONS AU CODE DU TRAVAIL ET À LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL		
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Évaluation de l'atteinte des objectifs au regard de certaines modifications apportées au *Code du travail* et à la *Loi sur les normes du travail* de 2001 à 2003	2006	Partiellement atteint

RÉSULTAT 2007-2008

Extraction et validation de données

Information sur les résultats

Pour évaluer les effets des modifications législatives apportées au *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) et à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., c. N-1.1) de 2001 à 2003, le Ministère a entrepris de produire une série d'indicateurs à partir de données extraites du système d'information ministérielle, appelé « gestion des relations du travail (GRT) », qu'il exploite conjointement avec la Commission des relations du travail (CRT).

Au cours de la période 2007-2008, le Ministère a effectué l'extraction et l'examen des données statistiques. Les résultats obtenus ont permis de constater une évolution positive des délais à la CRT.

ALLÈGEMENT ET SIMPLIFICATION DU RÉGIME DES DÉCRETS DE CONVENTION COLLECTIVE		
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Modifications législatives visant l'application du régime et le fonctionnement des comités paritaires	2006	Non terminé

RÉSULTAT 2007-2008

Aucune modification législative en 2007-2008

Information sur le contexte

En vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective* (LDCC), le gouvernement peut, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), adopter des règlements généraux concernant les règlements qu'un comité paritaire peut introduire. Des travaux préliminaires ont été menés en vue de faire des recommandations pour assouplir la réglementation et alléger la procédure administrative, mais ils ne sont pas encore terminés.

ÉTUDE QUINQUENNALE SUR L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU QUÉBEC (en partenariat)		
Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	**Résultats visés**	**Résultats obtenus**
Mise en place des instances de coordination	2005	Réalisé
Démarches pour obtenir le financement nécessaire	2005	Réalisé
Élaboration d'un outil de mesure	2005-2006	Réalisé
Réalisation de l'étude	2006-2008	En cours

RÉSULTAT 2007-2008

Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST)

Signature de l'entente par les six ministères et organismes partenaires et collecte de données par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)

Information sur les résultats

La *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2002, c. 80) prévoit que le ministre du Travail doit réaliser une étude sur l'évolution des conditions de travail au Québec tous les cinq ans.

En juin 2007, six ministères et organismes ont convenu de mettre en commun leurs ressources pour mener une étude d'envergure sur les conditions de travail, la santé et la sécurité du travail au Québec : le ministère du Travail, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Commission des normes du travail (CNT), l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). L'Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST) permettra aux organismes faisant partie de l'entente de partenariat de mieux connaître la situation vécue par les travailleurs québécois. Pour sa part, le ministère du Travail bénéficiera d'informations additionnelles, particulièrement à l'occasion des travaux touchant la Loi sur les normes du travail. La base de données sera accessible à l'ensemble de la communauté scientifique par l'entremise du Centre d'accès aux données de recherche de l'Institut de la statistique du Québec (CADRISQ).

Au cours de l'année, les six ministères et organismes visés ont mis la dernière main à l'entente de partenariat et l'ont signée. L'ISQ a réalisé la collecte des données auprès de plus de 5 000 travailleurs. De son côté, le Ministère a participé aux rencontres du Comité de suivi du projet.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la *Loi sur l'équité salariale*

Le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale - La Loi sur l'équité salariale : un acquis à maintenir* a fait l'objet de consultations auprès des partenaires patronaux, syndicaux et du mouvement des femmes, notamment lors de son étude en commission parlementaire par la Commission de l'économie et du travail qui a tenu des auditions les 19, 20 et 26 février 2008, auxquelles le Ministère a participé.

Information sur les résultats

La Commission de l'économie et du travail avait préalablement reçu 45 mémoires. Au total, 23 d'entre eux ont été présentés en commission parlementaire par les groupes qui les avaient transmis. Les mémoires reçus et les discussions en commission parlementaire quant à l'opportunité d'apporter ou non des modifications à la *Loi sur l'équité salariale* ont été analysés par le Ministère.

En vertu de l'article 130 de cette loi, le ministre du Travail devait faire rapport au gouvernement sur sa mise en œuvre, dix ans après son adoption, ainsi que sur l'opportunité de la maintenir ou de la modifier, le cas échéant. Conformément à cette disposition, le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale - La Loi sur l'équité salariale : un acquis à maintenir* a été déposé à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2006.

ORIENTATION 2 Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.

L'ENJEU

Le Ministère s'est donné des orientations misant sur la prévention et la responsabilisation des acteurs de même que sur l'amélioration des pratiques pour favoriser l'établissement et le maintien de relations du travail empreintes d'ouverture et de respect mutuel ainsi que pour promouvoir des conditions équitables, soutenant la performance des organisations de façon durable.

Pour cela, le Ministère offre aux acteurs des services efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins. Toutefois, son intervention dépend de l'initiative des parties qui font appel à ses services pour les aider à parvenir à une entente grâce à l'intervention d'un médiateur-conciliateur ou pour permettre de régler un différend par la nomination d'un arbitre.

Enfin, le Ministère offre aussi aux parties la possibilité d'obtenir une évaluation médicale lorsqu'une question de cet ordre fait l'objet d'une contestation ou lorsque la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) désire avoir un avis dans un dossier de victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle. Ces services dépendant de la demande externe, il apparaît difficile de les évaluer sous l'angle quantitatif.

Le Ministère participe également à la diffusion et à la promotion des meilleures pratiques en milieu de travail.

À cela s'ajoutent certaines activités qui n'étaient pas incluses dans le *Plan stratégique 2005-2008*. Le traitement des plaintes en vue de vérifier le respect des dispositions anti-briseurs de grève prévues dans le *Code du travail* en est un exemple.

Premier axe d'intervention – Les services aux parties

Les interventions directes offertes aux représentants des employeurs et des syndicats sont constituées, d'une part, de services d'aide à la prévention et au règlement des mésententes et, d'autre part, de l'évaluation médicale des victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Objectif 2.1

Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptées à leurs besoins

En se plaçant dans une optique de responsabilisation des acteurs, les services de médiation-conciliation du Ministère visent à aider les parties à régler entre elles leur mésentente. La nomination d'un arbitre relève du ministre, sur demande des parties (sauf dans certains cas où l'arbitrage peut être possible à la demande d'une seule partie).

MÉDIATION, CONCILIATION ET ARBITRAGE

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé
Réduction des délais de réponse aux demandes d'intervention	
Compilation et mesure des délais actuels	2005
Détermination des cibles d'amélioration	2005
Mise en œuvre de la stratégie de réalisation et évaluation des résultats	2006-2008

RÉSULTATS 2007-2008

Types d'intervention	Dossiers conclus	Délai moyen*
Médiation-conciliation pour la négociation de contrats collectifs de travail	339	1,6 jour civil
Suivi de dossiers à risque et de dossiers particuliers	29	
Médiation-conciliation pour l'amélioration des relations du travail	106	
Médiation-conciliation prédécisionnelle (harcèlement psychologique et médiation préarbitrale de grief)	43	
Présentation des services – Diffusion	21	

* Le délai entre la réception de la demande d'intervention et l'affectation d'une personne au dossier est mesuré en jour civil et non en jour ouvrable.

Information sur les résultats

En 2007-2008, les médiateurs-conciliateurs sont intervenus dans 848 dossiers. Au total, 538 dossiers ont été conclus pendant l'année. Certains dossiers touchaient plus d'une unité d'accréditation.

La tendance depuis cinq ans montre que, si le nombre d'interventions réalisées par le Ministère sur le chapitre des contrats collectifs de travail diminue, la durée des interventions s'allonge toutefois. La réduction du nombre d'interventions s'explique notamment par une augmentation de la durée des conventions collectives, à la suite de fusions d'entreprises ou d'unités d'accréditation et par la négociation regroupée observable dans certains secteurs.

L'allongement des interventions peut provenir d'une restructuration ou d'une fusion d'entreprises ainsi que de la résolution de problèmes plus complexes. Par exemple, de 2000 à 2007, le nombre moyen de jours de rencontre avec les parties est passé de 3,8 à 5,4, ce qui signifie une hausse de 42 % en sept ans. Quant à la majoration de 0,54 jour dans le délai moyen de réponse aux demandes d'intervention (1,06 à 1,6 jour), elle s'explique non seulement par la comptabilisation des jours civils mais aussi en raison d'un taux de roulement particulièrement élevé du personnel.

La mise en œuvre de la stratégie de réalisation

Depuis mai 2006, de nouvelles pratiques ont rendu possible une amélioration graduelle du traitement des demandes d'intervention pour les dossiers de négociation de contrats collectifs de travail. Ainsi, afin de faciliter l'accès aux services, le Ministère a instauré un guichet unique à Québec et un à Montréal pour la réception des demandes. Quant au processus d'affectation des dossiers, une communication directe avec les parties précède, lorsque cela est nécessaire, la désignation d'un médiateur-conciliateur. Dès cette étape, les besoins de la clientèle sont ainsi mieux ciblés et rendent l'affectation plus appropriée et efficace. Enfin, malgré un taux de roulement élevé du personnel, les projets de développement professionnel ont permis d'amorcer le transfert d'expertise nécessaire au maintien de services de qualité.

Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Selon les données du Ministère, les principaux points en litige qui ont mené à un arrêt de travail en 2007 dans le secteur privé sont semblables à ceux de l'année précédente. Ainsi, les dispositions relatives aux salaires sont demeurées au premier rang des préoccupations des parties, et les jours-personnes perdus qui leur sont afférents ont beaucoup augmenté. Les prestations de retraite et les assurances conservent la même importance, tandis que les horaires de travail arrivent au troisième rang des points en litige. En revanche, l'importance de la sous-traitance et des planchers d'emploi a diminué en 2007.

Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans le secteur privé selon le principal point en litige au Québec en 2006 et en 2007

Points en litige	2006		2007	
Salaire	28 516	19,0 %	36 460	21,7 %
Prestation de retraite et assurance	26 974	18,0 %	29 310	17,5 %
Horaire de travail	11 158	7,4 %	26 126	15,6 %
Sympathie	NS	NS	21 771	13,0 %
Reconnaissance syndicale	11 408	8,2 %	14 733	8,8 %
Sous-traitance	23 774	15,8 %	9 793	5,8 %
Plancher d'emploi	16 800	11,2 %	4 821	2,9 %

NS : non significatif ou nul.

Le tableau suivant indique le volume de la prestation de services et les résultats atteints relativement aux demandes d'arbitrage.

ARBITRAGE DE GRIEF ET DE DIFFÉREND

Aucune cible quantitative n'a été inscrite dans le Plan stratégique 2005-2008 car le Ministère répond à la demande d'intervention.

RÉSULTATS 2007-2008

Indicateurs d'activité	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de nominations d'arbitre de grief	2 801	3 119	3 191	2 493
Nombre de nominations d'arbitre de différend	43	39	124	218

Information sur les résultats

Un grief renvoie à une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une clause d'une convention collective en vigueur. Il est à distinguer du différend qui correspond à une mésentente survenant au cours de la négociation, du renouvellement ou de la réouverture d'une convention collective.

L'arbitrage de grief

La fonction de l'arbitre de grief est de trancher les litiges lorsqu'une mésentente persiste quant à l'interprétation ou à l'application de dispositions d'une convention collective. Dans le cas où il y aurait impossibilité d'entente sur le choix d'un arbitre, le ministre du Travail en nomme un d'office. Il procédera à partir d'une liste annotée et dressée annuellement après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM).

En 2007-2008, le ministre a procédé à la nomination de 2 493 arbitres de grief pour traiter 5 025 griefs. En effet, certaines associations syndicales demandent de nommer un seul arbitre pour plusieurs griefs.

L'arbitrage de différend

Dans certains cas où le *Code du travail* interdit aux parties le recours à la grève ou au lock-out, ce qui est le cas pour les pompiers ou les policiers municipaux par exemple, l'arbitrage est le mode obligatoire de règlement de différends. L'arbitrage peut également devenir obligatoire dans le cas d'une impasse dans les négociations d'une première convention collective à la suite d'une intervention sous forme de conciliation.

En 2007-2008, les demandes d'arbitrage de différend découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* se répartissent ainsi :

- l'arbitrage d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) : 21 nominations ;
- l'arbitrage d'un différend chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 11 nominations.

L'arbitrage de différend dans le secteur des affaires sociales

Au total, 354 autres demandes d'arbitrage de différend qui résultent de l'application de la *Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales et modifiant la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic* ont amené le ministre à procéder à 186 nominations.

Le nombre de nominations d'arbitre de différend a donc presque doublé de 2006-2007 à 2007-2008, où il est passé de 124 à 218 pour tous les types d'arbitrage de différend. Cette situation devrait cependant se résorber puisqu'elle découle principalement de la loi mentionnée plus haut concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales.

Les frais d'arbitrage

Le ministre du Travail dresse chaque année la liste des tarifs de rémunération déclarés par les arbitres ou groupements d'arbitres et en assure périodiquement la mise à jour, tel que cela a été établi dans le *Règlement sur la rémunération des arbitres*. Ce dernier prévoit que les arbitres sont rémunérés sur la base d'un taux horaire. Un arbitre peut exiger un taux horaire différent de celui qui est prévu par le Règlement pour autant qu'il en informe le ministre. Les honoraires et autres frais sont à la charge des parties qui les paient conjointement et en parts égales, à moins d'une entente contraire stipulée dans la convention collective.

En 2007-2008, les honoraires des arbitres de différend ont atteint 325 087 $, soit une légère baisse par rapport à l'an dernier (337 496 $) attribuable à la réduction du nombre de demandes d'arbitrage pour une première convention collective.

RÉSULTATS NON INSCRITS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008

Enquêtes en vertu du *Code du travail* en 2007-2008

	Enquêtes effectuées	Plaintes sans enquête	Total
Nombre de demandes d'enquêtes reçues	18	7	25
Demandes refusées	-	2	2
Rapports concluant au respect de la loi	8	-	8
Rapports concluant au non-respect de la loi	10	-	10
Interruption – Fin de conflits	-	2	2
Désistement	-	3	3

Le traitement des plaintes en vue de vérifier le respect des dispositions anti-briseurs de grève prévues dans le *Code du travail*.

Des dispositions précises du *Code du travail* énoncent que, en cas de grève ou de lock-out, il est interdit à un employeur d'utiliser certaines catégories de personnes pour exercer les fonctions de salariés faisant partie de l'unité de négociation en grève ou en lock-out.

Ces dispositions, incorporées au *Code du travail* en 1977, doivent essentiellement permettre que la grève ou le lock-out s'exerce légalement, selon la manière prévue dans le *Code du travail*, sans entrave.

Sur demande, le ministre du Travail peut dépêcher un enquêteur afin de vérifier le respect des dispositions ayant pour objet d'empêcher l'utilisation de briseurs de grève. Un enquêteur ainsi mandaté par le ministre procède à l'enquête, fait rapport à ce dernier et transmet un exemplaire de son rapport aux parties.

Au cours de l'année 2007-2008, le Ministère a mené 18 enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail*, relativement à l'interdiction d'embaucher des briseurs de grève, tel qu'en fait foi le tableau ci-dessus.

Le Bureau d'évaluation médicale

Le Ministère offre un service d'évaluation médicale au moment d'une contestation d'ordre médical par l'employeur ou par la CSST. Cette dernière peut aussi en faire la demande même s'il n'y a pas contestation. À la suite de l'avis du Bureau d'évaluation médicale (BEM), la CSST rendra une décision qui pourra être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

La liste des médecins membres du BEM est adoptée par le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), sur recommandation du Collège des médecins du Québec et de l'Ordre des dentistes du Québec. Les membres sont désignés par le ministre du Travail à partir de cette liste, effective pour une durée d'un an, débutant le 15 mars.

En 2007, le BEM était composé de 85 membres, répartis en 16 spécialités, soit 82 médecins spécialistes, 1 omnipraticien et 2 dentistes. Les activités du BEM sont regroupées principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Cependant, au cours de l'année 2007, le BEM a commencé une régionalisation de ses services en effectuant des évaluations pour certaines spécialités médicales dans les villes suivantes : Gatineau, Trois-Rivières, Granby, Sherbrooke et Saguenay.

Le BEM disposait d'un budget prévisionnel de près de 2,5 millions de dollars pour l'année 2007.

La répartition des avis produits par spécialité médicale

La plus grande proportion des demandes d'avis concerne la chirurgie orthopédique, soit 73,8 % (8 580 avis), comme cela avait été le cas l'an dernier ; viennent ensuite la physiatrie (7,6 % ou 884 avis) et la neurochirurgie (6 % ou 698 avis). Dans ce dernier cas, la demande est beaucoup plus élevée que l'an dernier.

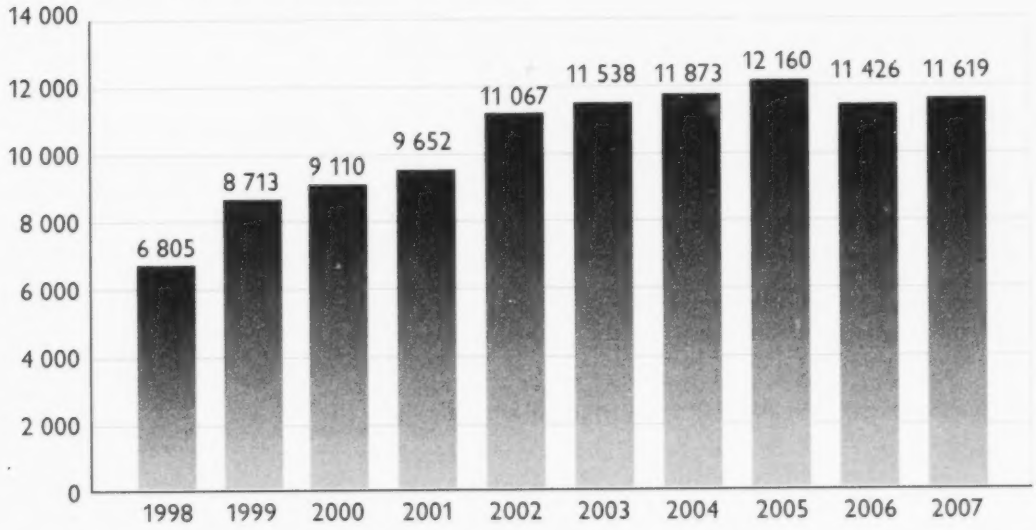
Répartition des avis formulés par le BEM selon la spécialité médicale en 2007

Spécialités	Montréal	Québec	Total
Chirurgie orthopédique	5 790	2 790	8 580
Physiatrie	761	123	884
Neurochirurgie	479	219	698
Chirurgie plastique	414	202	616
Psychiatrie	285	112	397
Neurologie	263	47	310
Chirurgie générale	27	13	40
Oto-rhino-laryngologie	33	5	38
Ophtalmologie	14	4	18
Dermatologie	14	0	14
Pneumologie	4	6	10
Urologie	9	0	9
Chirurgie cardiovasculaire et thoracique	0	6	6
Chirurgie buccale	0	3	3
Gastroentérologie	0	2	2
Médecine interne	0	2	2
Total	**8 093**	**3 534**	**11 627**

L'évolution du volume total d'avis produits de 1998 à 2007

De 1998 à 2005, le nombre d'avis produits a connu une hausse très importante. En effet, il est passé de 6 805 à 12 160, pour se stabiliser ensuite, en oscillant autour de 11 500 avis par année. Pour l'année 2007, le volume total est de 11 627 avis.

Évolution du volume total d'avis, 1998-2007*



* L'écart entre le nombre total d'avis présenté au tableau et celui qui est présenté au graphique est dû à 8 avis demandés à la fois par la CSST et par l'employeur.

La répartition des avis produits selon l'origine de la demande de 1998 à 2007

En 2007, la répartition des avis selon l'origine de la demande demeure semblable à ce qui a été constaté au cours des années antérieures : 72 % des avis ont été demandés par les employeurs et 28 %, par la CSST. Parmi ces derniers, 10 % constituaient des avis formulés à la suite de demandes non fondées sur un litige. Il y a donc, depuis 2001, une progression constante des demandes d'évaluation en provenance des employeurs (2001 : 65 % ; 2006 : 71 % ; 2007 : 72 %).

BUREAU D'ÉVALUATION MÉDICALE

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés
Diminution du nombre d'avis complémentaires à la CSST	Taux d'avis complémentaires imputables au BEM à moins de 1,5 %, d'ici 2008
Amélioration de la qualité des avis médicaux	Indice abandonné en 2005 au profit de moyens assurant l'amélioration continue de la qualité des avis

RÉSULTATS 2007 (année civile)

Indicateur d'activité			Indicateur stratégique	2005	2006	2007
Nombre d'avis médicaux			Taux d'avis complémentaires	2,3 %	1,6 %	1,4 %
2005	2006	2007	Délai légal moyen	ND	10,5 j	11,5 j
12 160	11 426	11 627	Délai opérationnel moyen	29,0 j	37,1 j	31,0 j

Information sur les résultats

Le taux d'avis complémentaires imputables au BEM

Les avis complémentaires imputables au BEM, c'est-à-dire faisant suite à une demande de correction ou de précision à un avis déjà transmis, sont en baisse constante depuis 2005.

En 2008, la cible fixée à un taux de moins de 1,5 % d'avis complémentaires imputables au BEM a été atteinte.

Les délais de traitement

En vertu de l'article 222 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le délai prescrit pour rendre un avis est de 30 jours. Ce délai légal débute au moment de la prise de connaissance du dossier par un membre du BEM et prend fin à la date de transmission de l'avis. Le délai opérationnel correspond au délai total de traitement d'une demande d'évaluation à partir de la réception du dossier en provenance de la CSST jusqu'à la transmission de l'avis par la poste. (Le système « Gestion des demandes d'évaluation (GDE) » ne permet pas de calculer le délai légal pour les années antérieures à 2006.)

La diminution significative, d'environ six jours, de la durée du délai opérationnel moyen des avis médicaux en 2007 est attribuable essentiellement à l'effort soutenu du personnel ainsi qu'à la planification et au suivi des dossiers, et ce, tout en demeurant soucieux de la qualité des avis. Ainsi, la réorganisation du travail au sein du BEM, réalisée pendant l'année 2006, a porté ses fruits au cours de l'année 2007.

Les moyens privilégiés pour améliorer la qualité des avis médicaux

Les activités de surveillance et de contrôle de la qualité du geste professionnel ainsi qu'en matière de respect des obligations déontologiques et réglementaires s'appliquant aux médecins relèvent du Collège des médecins du Québec. Celui-ci a compétence exclusive en la matière. Pour sa part, le BEM s'est donné les moyens nécessaires pour s'assurer que les avis médicaux possèdent toute la rigueur scientifique voulue, répondent aux questions qui lui sont adressées et sont conformes aux recommandations du Collège des médecins formulées dans son guide d'exercice relatif à la médecine d'expertise.

Afin d'améliorer la qualité des avis médicaux, le BEM a mis en place les moyens d'intervention suivants :

- participation à l'élaboration d'un guide s'appliquant au moment de l'évaluation et à la rédaction du rapport d'expertise. Ce guide sera publié par le Collège des médecins du Québec ;
- élaboration d'un nouveau canevas de rédaction d'un avis et implantation de son utilisation ;
- formation sur le nouveau canevas donnée aux membres. Cette formation a obtenu l'agrément du Collège des médecins du Québec et de l'Association des facultés de médecine du Canada ;
- élaboration d'un formulaire à remplir par le patient portant sur la satisfaction de l'entrevue avec le médecin ;
- préparation d'un colloque sur l'évaluation des capacités fonctionnelles, à l'intention des médecins qui pratiquent l'évaluation médicale au sein d'organismes gouvernementaux, les 14 et 15 mai 2008.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication pour le Bureau d'évaluation médicale

Pour faire suite aux auditions de la Commission de l'économie et du travail, le Ministère a établi un plan de communication en vue d'améliorer la connaissance qu'a sa clientèle de la mission et des activités du BEM. Le plan de communication ayant été lancé en 2006, les activités d'amélioration des communications se poursuivent en fonction des besoins et des commentaires reçus de la clientèle.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Régionalisation permettant aux travailleurs d'obtenir l'évaluation médicale dans des spécialités médicales ciblées dans certaines régions

En vue d'améliorer la qualité de ses services, le BEM a instauré un processus de régionalisation découlant des auditions de la Commission de l'économie et du travail. Il est dorénavant possible d'obtenir une évaluation médicale dans certaines spécialités ailleurs qu'à Montréal et à Québec. Ces services sont désormais offerts à Sherbrooke et à Saguenay pour la neurochirurgie, à Gatineau et à Granby pour la neurochirurgie, la physiatrie et l'orthopédie ainsi qu'à Trois-Rivières pour l'orthopédie. De plus, pour éviter les longs déplacements aux personnes de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, les évaluations se font actuellement à Montréal plutôt qu'à Québec. La régionalisation des services se poursuivra au cours de l'année 2008.

Un formulaire permettant de déterminer les besoins et les attentes de la clientèle est distribué au moment de l'évaluation. Le nombre de formulaires dûment remplis témoigne de l'intérêt suscité par celui-ci. Une compilation des résultats sera diffusée l'an prochain.

Deuxième axe d'intervention – La qualité des pratiques

Pour stimuler les échanges entre partenaires du monde du travail, aller à la source des informations et contribuer aux débats publics, le Ministère participe à des forums et à la rédaction de synthèses sur les expériences vécues et les démarches innovatrices. Diffusés régulièrement, leur contenu et les discussions soulevées permettent de rendre compte d'expériences concrètes, novatrices, qui soutiennent l'amélioration des pratiques en relations du travail.

Objectif 2.2

Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail

Indicateurs de résultat

Réalisation d'événements publics ou participation à ceux-ci

Production de documents d'information et de soutien

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés
Développement et diffusion des pratiques novatrices	
Réalisation d'enquêtes et analyses de cas	25 par an
Production de documents de support pour chaque forum	De 3 à 4 par an
Diffusion dans le site Web des outils de travail et du suivi des forums	Une section thématique pour chacun des forums
Forums du monde du travail	
Organisation de forums sur des thèmes à déterminer avec les partenaires des milieux de travail	Réunion de plus de 300 participants dans une dizaine d'ateliers distincts

RÉSULTATS 2007-2008

Enquêtes et analyses de cas	Une quinzaine d'entrevues réalisées, dont certaines ont été publiées dans la revue *Regards sur le travail* et la nouvelle section du site Web du Ministère intitulée « Innovations en milieu de travail »
Production de documents de soutien	Aucun forum en 2007-2008
Diffusion dans le site Web des outils de travail et de suivi	Aucun forum en 2007-2008
Organisation de forums	Projet de forum en 2008 : élaboration de propositions de thèmes Contribution à l'organisation des Deuxièmes journées internationales d'étude sur le travail et les pratiques d'intervention : *Regards croisés sur les mutations du travail* en août 2008

Information sur les résultats

Les enquêtes et les analyses de cas

Le Ministère a mené plusieurs études de cas qui contribueront à alimenter la nouvelle section de son site Web intitulée « Innovations en milieu de travail ». Au total, près d'une dizaine de rencontres ont été tenues avec visites sur les lieux et quatre entrevues téléphoniques ont été réalisées relativement au régime collectif de rémunération

variable. Certaines de ces études ont été retenues pour la publication dans l'année d'un article dans la revue *Regards sur le travail*.

Le projet de forum du Ministère

Le Ministère a proposé certains thèmes au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) afin de vérifier son intérêt quant à la tenue d'un forum en 2008. Une synthèse et un programme de forum ont été présentés aux responsables patronaux et syndicaux du CCTM en juin 2007. Le Conseil était invité à préciser les sujets d'intérêt et d'actualité pour le monde du travail. Les membres du Conseil ont décidé de reporter leur décision d'une année.

Les Deuxièmes journées internationales sur les mutations du travail

Un représentant du Ministère est membre du comité organisateur des Deuxièmes journées internationales d'étude sur le travail et les pratiques d'intervention, *Regards croisés sur les mutations du travail*, un colloque tenu du 27 au 29 août 2008 à Québec. Ce colloque réunit une centaine d'acteurs du monde du travail : représentants patronaux, syndicaux et gouvernementaux, consultants et universitaires venant de divers pays européens, d'autres provinces du Canada, du Mexique et des États-Unis. En faisant appel à des études de cas et des recherches, ce colloque permet le partage de connaissances et d'expériences sur les innovations sociales et sur les transformations de l'entreprise, du travail et des pratiques d'intervention.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Participation aux travaux du Comité interministériel pour le nouvel espace économique

Information sur les résultats

Le Ministère est membre du Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre. Les travaux de ce comité se situent à l'intérieur du plan d'action gouvernemental qui a pour objet de créer un nouvel espace économique pour le Québec. Ce plan d'action comprend la signature d'ententes économiques et d'ententes sur la mobilité de la main-d'œuvre qualifiée. L'industrie de la construction est plus particulièrement touchée par deux des cinq chantiers proposés, soit l'Entente Québec-France sur la reconnaissance mutuelle de la qualification professionnelle des travailleurs, ainsi que la mise en œuvre du chapitre 7 de l'*Accord sur le commerce intérieur* (ACI) sur la mobilité de la main-d'œuvre qui permet à tout travailleur ayant la compétence requise d'avoir accès aux emplois partout au Canada. Le Ministère contribue aux travaux devant mener à la signature de ces ententes.

ORIENTATION 3 **Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité.**

L'ENJEU

Le Ministère souhaite offrir un large éventail de services à ses clientèles. Au moyen de divers outils tels que des données, des statistiques, des enquêtes, des études et des recherches, le Ministère met à la disposition des citoyens des informations actualisées sur le monde du travail.

Les axes d'intervention sont donc de deux ordres : d'une part, le renseignement et la participation du citoyen ; d'autre part, la production d'information et de connaissances sur le travail. Les cibles concernent notamment, dans le premier cas, l'amélioration du site Web du Ministère et les délais de réponse aux citoyens. La régularité des publications, leur pertinence et leur fiabilité sont les objectifs à atteindre dans le second cas.

Premier axe d'intervention – Le renseignement et la participation du citoyen

Le site Web et les communications directes avec la clientèle par voie téléphonique sont les deux moyens privilégiés pour transmettre des informations variées, parmi lesquelles se trouvent notamment le contenu des lois concernant le travail, les droits individuels et collectifs de même que les produits et les services du Ministère.

Objectif 3.1

Offrir aux citoyens des services de renseignements et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents

Indicateurs de résultat

Audimètre des publications

Accès au site Web

Délais de réponse téléphonique

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats obtenus
Site Web	
Amélioration générale du contenu et de l'architecture du site pour en faciliter l'utilisation par le citoyen	Refonte du site réalisée en 2005-2006
Mise en ligne de nouvelles séries documentaires sur les relations du travail avec aide à la recherche et au repérage de documents	Projet CORAIL : voir objectif 3.2

RÉSULTATS 2007-2008

Publications les plus téléchargées	Téléchargements
Le Code du travail en questions... et réponses !	12 353
Bulletin Info Travail	12 072
Revue Regards sur le travail	7 731
La productivité : définition et enjeux	6 411
Répertoire des comités paritaires	5 502
Liste des grèves et lock-out en cours	4 589
Bilan annuel des relations du travail	3 647
L'anesthésie locale et régionale : les blocs et les infiltrations	3 165
Bilan des arrêts de travail au Québec	2 370
La présence syndicale au Québec	2 305
Violence et harcèlement psychologique au travail ? Problématique	2 275
Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi : recueil de cas vécus	1 916
Harcèlement psychologique au travail. Une stratégie de prévention et de soutien aux victimes	1 888

RÉSULTATS 2007-2008 (suite)

Publications les plus téléchargées	**Téléchargements**
Conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale	1 824
Recueil de cas vécus en conciliation travail-famille	1 815
Le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux	1 702
Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec	1 408
Publications mensuelles	
Les ententes négociées	37 289
L'échéance de conventions collectives	36 543
Les arrêts de travail	15 684

Fréquentation du site Web

	2006-2007	**2007-2008**
Nombre de visites	278 320	284 882
Nombre de téléchargements de documents	315 006	256 807
Durée moyenne des visites (minutes)	3,18	3,12

Information sur les résultats

Les statistiques indiquent une augmentation du nombre de visites du site Web du Ministère par rapport à 2006-2007. Toutefois, le nombre de documents téléchargés a diminué de façon significative, soit de 18,5 %. Enfin, la durée moyenne des visites a aussi baissé.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

	Résultat visé	**Résultat obtenu**
Appels téléphoniques		
Maintien du délai de réponse en moins de 60 secondes	75 % des appels	87,3 %

RÉSULTATS 2007-2008

Appels téléphoniques et courriels

	2006-2007	**2007-2008**
Appels reçus par le système informatisé*	13 510	13 441
Appels traités par le système informatisé en moins de 60 secondes	12 177	11 731
Taux de réponse en moins de 60 secondes par le système informatisé	90,1 %	87,3 %
Appels traités par le Service à la clientèle	10 012	9 903
Taux de traitement par le Service à la clientèle	74,1 %	73,7 %
Courriels reçus et traités	1 998	2 325
Courriels transmis	ND	2 211
Ratio courriels/appels traités par le Service à la clientèle	20,0 %	23,5 %

* Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrants dans l'application de réponse vocale interactive (RVI).

Information sur les résultats

Le taux de traitement des appels par le Service à la clientèle correspond à la proportion des appels traités par ce service par rapport aux appels reçus par le système informatisé. Selon le choix des clients, les appels sont transférés au Service à la clientèle du Ministère ou à la Commission des normes du travail. Le transfert à cette dernière explique en partie le taux de traitement de 74 %.

Le taux de réponse en moins de 60 secondes par le système informatisé correspond à la proportion des appels qui transitent par ce système en moins de 60 secondes avant d'être redirigés vers le secteur approprié par rapport au nombre total d'appels reçus. Compte tenu de la cible de 75 %, les résultats de 2007-2008 indiquent que l'objectif est atteint.

Le taux de réponse des courriels n'a été comptabilisé qu'à partir de janvier 2007.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Prévention d'une pandémie d'influenza appréhendée

Le Ministère a effectué le suivi des activités prévues dans son plan de communication pour déterminer les moyens de joindre les clientèles internes et externes advenant une pandémie d'influenza. Il a été mis à contribution sur ce dossier à partir d'avril 2006 et a effectué la mise à jour de la section réservée à la prévention de la pandémie d'influenza de l'intranet ministériel.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Délivrance des certificats de dépôt

Au cours de cette première année financière où le Ministère a récupéré la responsabilité de délivrer les certificats de dépôt attestant aux parties signataires ou à l'arbitre que les documents (conventions collectives, ententes et sentences) ont été reçus, 16 659 documents ont été déposés et les certificats de dépôt ont été délivrés pour l'ensemble de ces documents.

Deuxième axe d'intervention – L'information technique et scientifique

Le Ministère met à la disposition de la population un large éventail d'informations, allant des données brutes aux analyses détaillées. Ainsi, les données et les statistiques sur les conventions collectives et les arrêts de travail offrent des informations utiles aux praticiens, qu'il s'agisse du contenu des clauses de conventions collectives, de résumés d'ententes, de l'évolution des taux de salaires négociés ou du bilan de la présence syndicale au Québec. Certains articles fournissent des informations d'actualité et un éclairage sur les problématiques du moment, rendent compte des débats en cours dans le monde du travail ou relatent les choix novateurs effectués dans certaines entreprises. Dans la plupart des cas, plusieurs unités du Ministère sont amenées à collaborer à l'élaboration et à la diffusion de ces informations ainsi qu'à l'amélioration constante de leur qualité.

Objectif 3.2

Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour.

Indicateurs de résultat

Accessibilité de l'information

Nombre de publications ministérielles et pertinence

RÉSULTATS 2007-2008

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés 2007-2008	Résultats obtenus 2007-2008
Données et statistiques		
Analyse des conventions collectives	1 400	1 418
Résumés d'ententes négociées	210	148
Croissance des taux de salaire négociés	Publication trimestrielle	Trois chroniques trimestrielles publiées Bilan annuel 2006 publié en mai 2007
Échéances des conventions collectives	Publication mensuelle	Toutes publiées
Statistiques sur les arrêts de travail	Publication mensuelle	Toutes publiées
Liste des grèves et lock-out	Publication quotidienne	Toutes publiées

Information sur les résultats

En ce qui a trait à l'*Analyse des conventions collectives*, réalisée du mois d'avril au mois de décembre 2007, seules les ententes écrites destinées à 50 salariés ou plus ont fait l'objet d'un examen, dans le secteur privé, alors que toutes celles qui étaient comprises dans le secteur public ont été analysées. Toutefois, depuis janvier 2008, le critère de sélection des ententes écrites du secteur privé a été modifié. Ainsi, en sus de celles qui concernent 50 salariés ou plus, une convention sur trois, applicable à moins de 50 salariés, est dorénavant examinée. Cette modification permet désormais de favoriser la comparaison du contenu des matières négociées avec les unités de plus petite taille. Au 31 mars 2008, 1 418 conventions avaient fait l'objet d'un examen. L'objectif prévu pour 2007-2008, soit l'analyse de 1 400 conventions collectives, a donc été atteint.

Les résumés d'ententes négociées présentent les dispositions à incidence pécuniaire des ententes (conventions collectives concernant 50 salariés ou plus) récemment conclues et déposées au Ministère. Les principaux sujets touchés sont les échelles des salaires, les primes, les allocations, les avantages sociaux et les régimes d'assurance. Les résumés produits sont diffusés mensuellement dans le site Web du Ministère. Au 31 mars 2008, 148 résumés avaient été produits. L'objectif prévu pour l'année 2007-2008 était de 210 résumés : les choix effectués dans l'organisation du travail expliquent la diminution dans la production de cette publication.

Pour la chronique trimestrielle *Indice de croissance des taux de salaires négociés*, le Ministère prend en considération les conventions collectives, de compétence provinciale et fédérale, concernant 50 salariés ou plus qui s'appliquent aux cols blancs ou encore qui touchent 100 salariés ou plus à l'égard des cols bleus. Les clauses sur la rémunération servent de fondement pour établir l'indice de croissance des taux de salaires négociés. Les renseignements publiés dans ces chroniques servent de référence à des parties engagées dans un processus de négociation. Ces chroniques constituent l'un des produits les plus consultés par la clientèle du Ministère. L'une d'entre elles consiste en une synthèse de l'année civile de référence. Au 31 mars 2008, trois chroniques avaient fait l'objet d'une publication. Le bilan de l'année 2006, quant à lui, a été publié en mai 2007.

La diffusion des statistiques mensuelles sur les échéances des conventions collectives permet à toute partie intéressée de savoir, notamment, dans quelle région administrative et dans quel secteur d'activité économique seront entamées, au cours des prochains mois, des négociations en vue du renouvellement des conventions collectives. Les données sur l'expiration des conventions collectives sont publiées mensuellement, sous forme de tableaux, dans le site Web du Ministère.

Les statistiques mensuelles sur les arrêts de travail sont complétées, tous les trimestres, par une analyse des faits saillants ayant eu cours durant la période visée. Le nombre de conflits, le nombre de travailleurs touchés et le nombre de jours-personnes perdus y sont recensés. Les données sur les arrêts de travail sont mises à jour et publiées régulièrement dans le site Web du Ministère.

Études, bilans et actualités	**Résultats visés**	**Résultats obtenus 2007-2008**
Bilan des relations du travail	Publication annuelle	Bilan 2006 publié en juin 2007
Bilan des arrêts de travail	Publication annuelle	Bilan 2006 publié en août 2007
Revue Regards sur le travail	3 numéros par année	2 numéros publiés
La présence syndicale au Québec	Publication annuelle	Bilan 2006 publié en juillet 2007
Études comparatives nord-américaines	Mise à jour annuelle	Refonte de l'étude : version provisoire des données compilées
Le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux	Publication annuelle	Analyse 2006 publiée en août 2007
Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec	Publication annuelle	Portrait 2006 publié en 2007
Bulletin Info Travail	10 numéros par année	4 numéros publiés

Information sur les résultats

Le *Bilan des relations du travail en 2007* ne sera pas publié en 2007-2008. Une révision de cette publication s'est avérée nécessaire pour en modifier la facture et revoir le contenu de certaines sections. De plus, à la suite d'une réorganisation interne, certains efforts ont été orientés vers la revue *Regards sur le travail*.

Le *Bilan des arrêts de travail* fait état des conflits qui se sont produits sur le territoire du Québec, qu'ils relèvent du champ de compétence législative provinciale ou fédérale. Cette publication fait notamment état du nombre de conflits de travail survenus sur le territoire du Québec, de travailleurs touchés et de jours-personnes perdus. Ces trois principales variables sont ventilées selon le secteur d'activité économique, l'affiliation syndicale et la région administrative.

Bien que l'objectif de parution d'un bilan annuel d'une année civile de référence ait été respecté, il faut mentionner que la non-publication du bilan avant la fin de l'année financière s'explique par le fait que, à la fin de cette période, le Ministère n'a pas encore accès aux informations relativement à certains conflits.

La revue *Regards sur le travail* est consacrée à la recherche empirique dans le domaine du travail. Sa particularité est de susciter l'intérêt de chercheurs et de praticiens du monde du travail. Elle se classe au troisième rang des documents les plus téléchargés du site Web du Ministère en 2007-2008 avec 7 731 téléchargements. Au 31 mars 2008, deux numéros ont été publiés.

Le Ministère a aussi préparé un plan de consolidation de cette revue comportant des numéros thématiques, des chroniques régulières rédigées par des organismes du portefeuille et par des partenaires en matière de santé et de sécurité au travail ainsi qu'une veille internationale dans le domaine du travail. Cette année, les efforts ont porté sur la conclusion d'accords pour la contribution des nouveaux partenaires institutionnels. La revue sera publiée dans sa nouvelle facture en 2008.

La présence syndicale au Québec, publiée annuellement, est une chronique de l'évolution du taux de présence syndicale au Québec qui inclut les personnes assujetties à des conventions collectives, c'est-à-dire celles qui font partie d'une unité de négociation, qu'elles soient ou non membres en règle d'un syndicat.

Cette publication a pour objectif de suivre l'évolution du taux de présence syndicale au Québec, en Ontario, dans le reste du Canada et aux États-Unis et de faire ressortir les principales différences observées entre les régions à l'étude. L'évolution de la présence syndicale est aussi décrite selon les différents secteurs d'activité économique au Québec, en Ontario et dans le reste du Canada.

Les comparaisons législatives nord-américaines ont porté, en 2007-2008, sur l'évolution historique de certaines normes dans les provinces et les territoires du Canada et aux États-Unis pour la période 1985-2007. La compilation des données et la production d'une version provisoire des tableaux qui seront présentés dans le site Web du Ministère ont été achevées.

Le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux est un bilan annuel qui dresse un profil des négociations qui ont eu lieu dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux au Québec et qui ont mené à la signature de conventions collectives au cours d'une année donnée. Seules les conventions collectives du secteur privé et de certains organismes gouvernementaux conclues en vertu du *Code du travail* du Québec sont considérées dans ce bilan.

Le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec* est produit à partir des renseignements colligés lors de l'analyse des conventions répondant aux critères de sélection prédéterminés, déposées au cours de l'année civile de référence. Il présente, sous forme de tableaux, les résultats de l'analyse de plusieurs conditions de travail contenues dans les conventions collectives reçues au cours de l'année civile, conclues selon les dispositions du *Code du travail* et déposées à la Commission des relations du travail[1].

1. Depuis le 1er avril 2008, ces conventions collectives sont déposées au ministère du Travail.

Info Travail est un bulletin d'information électronique rédigé par la Direction des communications du Ministère. Cinq numéros ont été produits au cours de l'exercice, dont quatre ont été publiés en date du 31 mars 2008. Dans le *Plan stratégique 2005-2008*, il était prévu que ce bulletin serait publié dix fois l'an. Cependant, en 2006, cet objectif a été révisé à cinq fois l'an compte tenu du volume de matière à traiter au Québec dans ce domaine spécialisé, des nouvelles règles de publication mises en vigueur par la suite ainsi que des modifications apportées à la structure ministérielle.

Cet outil donne aux praticiens et aux chercheurs spécialisés en relations du travail les principales nouvelles du monde du travail. Pour la troisième année consécutive depuis sa création en 2004, il se classe parmi les premières publications consultées du site Web du Ministère.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Projet amorcé	Résultat 2007-2008
CORAIL : les relations du travail en ligne	2005	Dépôt des documents de 2004, 2005, 2006 et des six premiers mois de 2007

Information sur les résultats

En collaboration avec la Commission des relations du travail (CRT), le Ministère offre, depuis janvier 2008, un service en ligne appelé CORAIL. Il permet de télécharger ou de consulter des documents tels que les conventions collectives, les ententes et les décisions rendues par la CRT. Des renseignements comme les dates d'échéance des conventions collectives, des listes de conventions et des informations au sujet des accréditations syndicales y sont également présentés. Le système permet aussi une recherche, par mot clé, de sujets ou de thèmes contenus dans lesdits documents.

La promotion et la diffusion

La Direction des communications assure l'édition de l'ensemble des publications. Elle procède à la supervision de ces travaux (révision linguistique, édition électronique et édition en mode traditionnel). Elle soutient également l'effort de diffusion d'information du Ministère à l'occasion de la parution de documents importants ou lorsque des événements marquants doivent être annoncés (publication de dépliants ou diffusion de papillons promotionnels à l'occasion d'une mise en ligne, comme cela a été le cas avec CORAIL).

La Direction des communications a participé à l'organisation d'événements d'envergure tels que, par exemple, la réunion annuelle des ministres du Travail qui s'est tenue à Québec du 23 au 25 janvier 2008. Elle a également collaboré étroitement à la tenue d'activités de communications internes. Elle exerce une veille médiatique constante et assure les relations avec les médias, ce qui permet, notamment, de faire connaître la position officielle du Ministère dans certains dossiers.

ORIENTATION 4 — Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen.

L'ENJEU

L'un des enjeux retenus dans le Plan triennal de modernisation défini par le gouvernement en 2004 est de maintenir la qualité des services publics et de simplifier les relations avec le citoyen, tout en assurant des gains en matière d'efficacité et de coût. Le Ministère a consigné cette volonté gouvernementale dans ses orientations stratégiques.

À cet égard, le Ministère a privilégié trois axes d'intervention. Il retient donc, en premier lieu, dans une volonté d'amélioration continue de ses services, la qualité des produits et des services rendus. Pour répondre aux besoins de ses clientèles, le Ministère effectue des sondages, soit par voie de consultations publiques par l'entremise d'Internet, soit par la remise de questionnaires ou au moyen d'enquêtes.

En deuxième lieu, le Ministère veille à maintenir la qualité et la pertinence des informations fournies. Dans ce contexte, l'optimisation de son site Web doit permettre un repérage facile et rapide d'informations pertinentes, fiables et accessibles.

Enfin, en troisième lieu, la gestion des ressources demeure une préoccupation centrale pour le Ministère. À cet égard, il doit se donner une vision prospective, pour maintenir le niveau d'effectif approprié. Il doit également disposer d'une stratégie de gestion des compétences permettant le renouvellement et le transfert d'expertise.

Premier axe d'intervention – La qualité des produits et services

Bien que le Ministère ait fait appel à quelques occasions aux sondages pour apprécier les besoins de ses clientèles, l'évaluation des produits et des services se fonde également sur des questionnaires, soumis notamment lorsqu'un service a été rendu, comme dans le cas des services en matière de médiation-conciliation ou d'évaluation médicale.

Objectif 4.1

Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif

Indicateurs de résultat

Taux de satisfaction des clientèles

Délais de traitement

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Amélioration des services en relation du travail

Sondage sur les services de médiation-conciliation	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Élaboration du questionnaire	2005	Réalisé
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	Réalisé
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des services	2006-2008	En cours

RÉSULTAT 2007-2008

Mise au point d'outils pour la continuité de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle

Remise d'un formulaire à tous les clients à la suite d'une intervention en relations du travail

Élaboration de la base de données comprenant le nom et l'adresse des clients ayant obtenu des services en matière de relations du travail

Information sur les résultats

Le Ministère ayant opté en 2006-2007 pour une recension systématique de ses clients au moment des interventions des médiateurs-conciliateurs, cette pratique s'est poursuivie en 2007-2008. Elle permettra de réaliser ultérieurement un second sondage sur la satisfaction de la clientèle en matière de services en relations du travail.

S'est aussi poursuivie, au cours de l'année 2007-2008, la mise en œuvre de la stratégie d'amélioration des services, notamment grâce à un guichet unique de réception des demandes mis sur pied à Québec de même qu'à Montréal, d'une part, et par la révision du processus d'affectation des demandes, d'autre part.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Amélioration de la qualité de l'information sur le travail

Sondage sur la qualité des publications	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Élaboration et tenue du questionnaire	2005	Réalisé
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	Compilation réalisée ; taux de réponse ne permettant pas une analyse statistiquement significative
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des produits	2006-2008	En cours

RÉSULTAT 2007-2008

Le *Bilan des relations du travail* est l'une des deux publications sélectionnées pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Information sur les résultats

Le Ministère a retenu le *Bilan des relations du travail* pour faire l'objet d'une évaluation de la satisfaction de la clientèle. Un sondage a été réalisé par l'entremise d'Internet à partir d'une liste d'envoi de 1 200 abonnés au Bilan. Cependant, cette méthode n'a pas donné de résultats statistiquement significatifs. Une nouvelle approche devra être déterminée pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

Bien qu'aucune stratégie formelle d'amélioration des produits n'ait été élaborée au cours de l'exercice, le Ministère a entrepris des actions concrètes pour améliorer les produits. Ainsi, la Direction des communications a notamment modifié la présentation graphique de plusieurs publications en ligne et effectue dorénavant le montage de certaines d'entre elles, telles que le bulletin *Info Travail* et la revue *Regards sur le travail*.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Allègement du cadre réglementaire et administratif

Réduction des délais de traitement des requêtes des comités paritaires	**Résultat visé**	**Résultat obtenu**
Traitement en 45 jours	75 % des demandes	71 % (5/7)
Recommandations en 60 jours	75 % des demandes	50 % (3/6)

Information sur les résultats

Les décrets de convention collective reflètent une entente conclue entre des représentants patronaux et syndicaux. Ces décrets étendent certaines dispositions à l'ensemble d'un secteur d'activité sur un territoire donné.

Lorsque le Ministère reçoit une requête transmise par un comité paritaire, celle-ci fait d'abord l'objet d'une analyse approfondie, pour en mesurer les impacts. Puis les parties intéressées ont l'occasion, à la suite de la publication de l'entente à la *Gazette officielle du Québec*, de formuler leurs commentaires au regard du projet de modification du décret en question.

Dans le but de traiter de manière appropriée les requêtes, le Ministère effectue mensuellement un suivi des dossiers en cours et fait régulièrement des rappels auprès des organismes visés pour obtenir des informations manquantes ou leur avis, lorsque cela est requis, de manière à réduire les délais de traitement.

Sur les sept projets de décret ayant franchi les étapes qui permettent d'atteindre la première cible (rédaction du projet de décret) au cours de 2007-2008, cinq d'entre eux (71 %) ont été traités dans un délai inférieur à 45 jours. En outre, le délai moyen pour l'ensemble des sept projets correspond à 47,9 jours. Parmi les projets publiés à la *Gazette officielle du Québec*, des recommandations ont été produites à l'intérieur d'un délai de 60 jours dans 50 % des cas (trois projets sur six). Des modifications aux projets ont été nécessaires dans les trois autres cas après la période de consultation publique. Selon la procédure en vigueur, le Ministère est tenu de procéder à de nouvelles analyses en fonction de ces modifications.

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Suivi des mesures gouvernementales d'allégement réglementaire et administratif

En 2004, le gouvernement du Québec a élaboré le *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif - Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*. Ce plan établit une série de mesures qui sont destinées à divers ministères et organismes, dont plusieurs concernent le Ministère et sept organismes qui relèvent du ministre du Travail. Pour favoriser un meilleur suivi de leurs travaux dans le but d'atteindre les résultats visés, le Ministère a produit un plan d'action spécifique qui regroupe toutes les mesures les concernant. Ce plan qui est mis à jour de façon périodique avec la collaboration étroite des organismes fait notamment état, pour chacune des mesures, des travaux en cours de réalisation ou réalisés pour atteindre les résultats.

Deuxième axe d'intervention – Le gouvernement en ligne

Le Ministère a mis à la disposition des citoyens, de ses clientèles et de ses partenaires la presque totalité des documents qu'il traite (données statistiques, résumés d'ententes négociées, évolution de certains paramètres économiques dans le domaine du travail) ou qu'il publie (analyses, études comparatives, revues, bilans et bulletins). Son site Web représente un outil privilégié d'échange et de communication, vers lequel convergent ses efforts en matière de diffusion d'information.

Objectif 4.2

Optimiser l'utilisation d'Internet au bénéfice des citoyens

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés
Rendre accessibles, dans le site Web, toutes les informations et les publications utiles au citoyen	Processus continu
Effectuer une migration progressive vers des modes transactionnels pour les services qui s'y prêtent	Processus continu
Utilisation du site Web pour des consultations publiques	Au besoin

RÉSULTAT 2007-2008

Mise en ligne du service CORAIL

Information sur les résultats

Le *Plan stratégique 2005-2008* prévoyait offrir aux citoyens des services transactionnels en ligne pour certaines demandes, notamment pour les services de médiation et de conciliation. Jusqu'à maintenant, des contraintes liées à la sécurité des transactions et à leur validité sur le plan juridique (signature électronique) ont empêché ce type de développement. Toutefois, le Ministère, en partenariat avec la Commission des relations du travail, a mis à la disposition des citoyens CORAIL, un service en ligne permettant de télécharger et de consulter des documents en matière de relations du travail.

Par ailleurs, dans un souci d'amélioration constante et selon les objectifs du gouvernement d'offrir des services en ligne, le Ministère a participé, au cours de la période visée, à la mise à jour du portail gouvernemental. Ces travaux, réalisés en appui à l'organisme Services Québec, ont touché plus particulièrement le développement du volet « Entreprises ».

AUTRE RÉSULTAT 2007-2008 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Élaboration d'une nouvelle section du site Web consacrée aux innovations en milieu de travail

Information sur les résultats

Une nouvelle section du site Web est centrée sur les innovations dans quatre domaines, à savoir les relations du travail, l'organisation du travail, la gestion des ressources humaines et la gestion de la production. Elle vise une clientèle d'acteurs qui lancent les changements dans leurs milieux de travail. Ces personnes-ressources et spécialistes viennent du secteur privé, du secteur parapublic, des milieux de travail syndiqués et non syndiqués, des petites et des grandes entreprises de même que du monde de la recherche.

Les documents sont conçus de manière à permettre une navigation aisée. Ils regroupent une présentation du thème innovateur, les facteurs de succès, les principaux problèmes éprouvés et les éléments de solution, avec des références et des cas exemplaires. Cette section comporte également un lexique des termes contenus dans les descriptions, des liens utiles, dont ceux qui mènent vers des sources de financement possibles, et une boîte de courrier électronique.

L'élaboration du projet s'est déroulée pendant tout l'exercice 2007-2008. Il s'agissait notamment de la rédaction des documents, des communications avec des chercheurs ou d'autres ministères engagés dans le domaine des relations du travail, de la réalisation des entrevues auprès d'entreprises, du recueil des clauses de conventions collectives, du référencement vers les documents existants au Ministère et de la constitution d'une liste de distribution. Pour permettre au Ministère de bien répondre aux besoins des citoyens, des partenaires ont évalué le contenu de cette nouvelle section et ont formulé leurs commentaires en participant à des groupes témoins. La totalité des travaux de la première phase menant à la création de cette section a pris fin en mars 2008.

Enfin, le Ministère a prévu un plan de communication englobant le lancement de cette section, son opérationalisation et sa promotion pour 2008-2009.

Troisième axe d'intervention – La gestion des ressources

La planification des ressources humaines est un volet majeur de la modernisation auquel adhère le Ministère, dans un souci de consolidation et de développement de sa capacité organisationnelle. Pour ce faire, le Ministère doit assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Objectif 4.3

Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle

Indicateur de résultat

Conformité avec le Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Plan de main-d'œuvre et des stratégies d'action 2005-2008	Mars 2005	Réalisé
Planification de la main-d'œuvre	Mars 2006	Réalisé

RÉSULTATS 2007-2008

Les deux documents visés ont été transmis au gouvernement en 2005-2006.

Information sur les résultats

La Direction générale des relations du travail a pris des dispositions pour assurer le transfert d'expertise en prévision d'un taux de roulement du personnel de près de 40 % vers 2010. Des projets concernant l'amélioration de la formation initiale sont en cours et se poursuivront en 2008-2009 en vue d'assurer aux membres du personnel une plus grande polyvalence en début de carrière en tant que médiateur-conciliateur.

Enfin, une réorganisation au sein de la Direction générale des politiques et de la recherche a donné lieu à une réaffectation des ressources pour en arriver à de meilleurs résultats, de manière plus efficiente. En effet, la nouvelle répartition des dossiers entre la Direction des politiques du travail, la Direction de l'information sur le travail et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail permet à chacune de concentrer ses efforts sur des champs d'activité mieux ciblés ainsi que de donner un nouvel essor à certains projets tout en consolidant d'autres, et ce, dans chacun des domaines de compétence ministérielle.

Objectif 4.4

Utiliser les fonds publics de façon optimale

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Réévaluation de la responsabilité ministérielle et de la gratuité de certains services	2006	Réalisé
Intégration et partage de services administratifs	Processus continu	Réalisé

RÉSULTATS OBTENUS 2007-2008

Réévaluation de la gratuité de certains services

Originalement prévue pour l'utilisation du système CORAIL, l'hypothèse d'une tarification de ce service n'a pas été retenue.

Intégration et partage de services administratifs

Une entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est entrée en vigueur le 1er avril 2006.

Information sur les résultats

L'intégration et le partage de services administratifs

L'intégration de certains services administratifs a été achevée grâce à une entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La troisième partie du présent rapport, consacrée à l'utilisation des ressources, apporte davantage d'information sur le sujet.

TROISIÈME PARTIE

L'UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 L'ENTENTE DE SERVICES DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Un rappel du contexte

Le 1er avril 2006, l'entente de services de soutien administratif entre le ministère du Travail du Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est entrée en vigueur. Cette entente est une initiative prise dans le contexte du Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec, qui a pour objet d'optimiser les dépenses en matière de services administratifs par un partage et une mise en commun de ressources et d'infrastructures.

Ainsi, le ministère du Travail, qui fonctionnait déjà dans un contexte de services partagés puisqu'il rendait des services à certains des organismes du portefeuille du ministre du Travail, s'est associé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) à titre de client du Centre interministériel de services partagés (CISP MESS).

Les modifications à l'entente

En novembre 2007, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le MESS ont conclu une entente sur la prise en charge définitive des services en technologies de l'information du MESS par le CSPQ le 1er avril 2008. Ce changement a amené une modification de l'entente de services de soutien administratif entre le MESS et le ministère du Travail, le CSPQ acceptant d'assumer, à compter du 1er avril 2008, toutes les obligations et responsabilités du MESS dans le domaine des technologies de l'information à l'égard du ministère du Travail.

Les constats

Fort de son expérience de deux ans dans le domaine, le ministère du Travail a poursuivi sa collaboration étroite avec ses partenaires au CISP MESS et au CSPQ pour assurer une organisation appropriée et un fonctionnement optimal ainsi que le succès des ententes en matière de services administratifs.

3.2 Les ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, l'effectif autorisé du Ministère était de 137 « équivalents à temps complet », ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 131 équivalents à temps complet autorisés en 2006-2007. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 28 mars 2008, il s'établit à 132, soit un nombre équivalent à celui de la fin de l'exercice précédent.

Nombre de personnes qui occupent un poste par secteur au 28 mars 2008

Secteur	Permanents	Occasionnels	Total
Bureau du sous-ministre (Québec)	6	0	6
Secrétariat général (Québec)	9	3	12
Bureau de la Direction générale des relations du travail	3	0	3
Direction des communications	3	0	3
Bureau du sous-ministre adjoint aux relations du travail (Montréal)	1	0	1
Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage (Québec)	2	1	13
Direction de la médiation-conciliation et de la prévention (Montréal)	23	1	24
Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail (Québec et Montréal)	12	0	12
Bureau d'évaluation médicale (Québec)	4	2	6
Bureau d'évaluation médicale (Montréal)	11	4	15
Bureau du sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche (Québec)	3	0	3
Direction des politiques du travail (Québec)	8	0	8
Direction de l'information sur le travail (Québec)	21	1	22
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (Montréal)	4	0	4
Total	**120**	**12**	**132***

* L'effectif présenté dans ce document exclut le personnel de cabinet, les étudiants, les stagiaires et les membres du personnel dont le statut de paie est variable. Il ne compte pas non plus le personnel du ministère du Conseil exécutif ni celui du ministère de la Justice.

Les services de ressources humaines faisant l'objet d'une entente avec le CISP MESS ont été au cœur des préoccupations du Ministère durant l'année 2007-2008. Ce dernier a mis en évidence un besoin de conseils stratégiques en matière de ressources humaines.

Sur le plan de la dotation, conformément aux orientations gouvernementales relatives au renouvellement et à la réduction de la taille de l'État, le Ministère a contribué à ces objectifs en remplaçant moins de la moitié des employés permanents qui ont pris leur retraite (taux de remplacement de 40 %).

Les problématiques concernant la main-d'œuvre pour la période 2006-2009 sont toujours d'actualité. En effet, le Ministère compte 20 de ses 28 médiateurs-conciliateurs dans la catégorie d'âge des 50 ans et plus. Le taux modulé de 40 % de renouvellement de l'effectif permanent attribué au Ministère fera en sorte que, d'ici cinq ans, le nombre des médiateurs-conciliateurs passera de 28 à 20. À l'instar des autres ministères et organismes gouvernementaux, le Ministère devra donc trouver des méthodes créatives pour combler ses besoins de main-d'œuvre.

Les emplois vacants ont été pourvus principalement par affectation, mutation ou promotion. Un certain nombre, soit 9, l'ont été par recrutement.

Le corps médical du Bureau d'évaluation médicale représente aussi une main-d'œuvre en voie de renouvellement, principalement en raison d'une moyenne d'âge élevée. Bien qu'il n'y ait pas de problème à court terme dans ce domaine, le Ministère a tout de même choisi de procéder à une réorganisation administrative afin d'assurer une relève pour les prochaines années.

L'accès à l'égalité en emploi

Au cours de 2007-2008, le Ministère a poursuivi ses objectifs en matière d'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. Les objectifs ayant pour objet de favoriser l'embauche de membres de groupes cibles ont été rappelés systématiquement aux gestionnaires lors de la dotation de chaque poste.

Par ailleurs, en date du 28 mars 2008, le taux de représentativité global du personnel du Ministère appartenant aux différents groupes cibles est de 9,9 %. Il se situe à 6,1 % pour les membres des communautés culturelles et à 1,5 % pour les personnes handicapées. Quant à la représentativité des femmes au sein du Ministère, elle est demeurée élevée avec un taux de 61,4 % (toutes catégories confondues) comparativement à 61,8 % l'année précédente.

Les tableaux suivants fournissent toute l'information concernant l'accès à l'égalité en emploi.

Les données globales

Embauche totale au cours de la période 2007-2008				
	Permanents*	**Occasionnels****	**Étudiants**	**Stagiaires**
Nombre total de personnes embauchées	9	4	11	-

Nombre d'employés permanents qui occupent un poste en date du 28 mars 2008	
Effectif total	120

* Les données sur l'embauche du personnel permanent n'incluent que les recrutements.

** Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction au Ministère durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels venant des listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'objectif était d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires issus des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2007-2008							
Statut d'emploi	**Embauche totale 2007-2008**	**Communautés culturelles**	**Anglophones**	**Autochtones**	**Personnes handicapées**	**Total**	**Taux d'embauche par statut d'emploi***
Permanents	9	3	-	-	1	4	44,4 %
Occasionnels	4	-	-	-	-	-	-
Étudiants	11	5	-	-	-	5	45,5 %
Stagiaires	-	-	-	-	-	-	-
Total	**24**	**8**	**-**	**-**	**1**	**9**	**37,5 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**33,3 %**	**-**	**-**	**4,2 %**	**37,5 %**	

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2007-2008 dans le statut d'emploi.

** Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2007-2008.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs				
Année	**Permanents**	**Occasionnels**	**Étudiants**	**Stagiaires**
2005-2006	0 %	18,8 %	27,2 %	22,2 %
2006-2007	0 %	20,0 %	25,0 %	-
2007-2008	44,4 %	0 %	45,5 %	-

En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année						
	2006		**2007**		**2008**	
Groupes cibles	**Nombre d'employés permanents qui occupent un poste**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total**	**Nombre d'employés permanents qui occupent un poste**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total**	**Nombre d'employés permanents qui occupent un poste**	**Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total**
Communautés culturelles	5	2,3 %	4	3,4 %	6	5,0 %
Autochtones	-	-	-	-	1	0,8 %
Anglophones	2	0,9 %	2	1,7 %	2	1,7 %
Personnes handicapées	5	2,3 %	1	0,8 %	2	1,7 %

Les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2007-2008	Permanentes	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	7	3	5	-	15
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2007-2008	77,8 %	75,0 %	45,5 %	-	62,5 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 28 mars 2008	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents qui occupent un poste	13	56	24	27	120
Nombre de femmes qui occupent un poste	6	18	19	26	69
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	46,2 %	32,1 %	79,2 %	96,3 %	57,5 %

Conformément au Plan d'action ministériel en matière de santé des personnes, diverses activités ont été réalisées :

- formation des gestionnaires concernant la problématique de la santé mentale au travail ;
- diffusion et promotion de la formation destinée aux gestionnaires concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence ;
- tenue de séances de vaccination à Québec et à Montréal (53 personnes ont bénéficié de ce service) ;
- promotion de l'activité physique avec la participation des employés à la Journée nationale du sport et de l'activité physique ainsi que renouvellement d'une entente avec le centre de conditionnement physique de Québec ;
- mise en place d'un programme de remboursement pour l'activité physique à Montréal ;
- exposé de la situation pour l'implantation des comités de santé et de sécurité pour les établissements de Montréal et de Québec.

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent à leur rendement ou à leur comportement au travail ou qui sont susceptibles d'y nuire. Le taux d'utilisation représente le nombre de personnes ayant utilisé les services du PAE par rapport à l'ensemble des employés du Ministère. En 2007-2008, ce taux a été de 9,63 %.

Trois rencontres du comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) ont été tenues. Elles ont porté notamment sur la contribution du Ministère aux abonnements des employés à des centres d'activité physique et sur l'organisation d'une journée du personnel.

Les activités de formation

En ce qui a trait au développement des ressources humaines, l'ensemble des activités réalisées totalise 130,5 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de 0,97 jour de formation par personne. Cet investissement représente 0,66 % de la masse salariale du Ministère.

RÉSULTATS 2007-2008

Activités de développement des ressources humaines

Catégorie d'emploi	Montant ($)	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres	3 451	5	12,3	1,23
Médiateurs-conciliateurs	342	2	4,5	0,16
Fonctionnaires syndiqués	411	10	23,0	0,43
Professionnels syndiqués	10 435	13	40,5	1,93
Personnel non syndiqué	5 233	10	50,2	2,18
Total	**19 872**	**40**	**130,5**	**0,97**

Les thèmes abordés au cours de ces formations sont variés et concernent, entre autres, la gestion, les communications, la bureautique et l'informatique, les changements technologiques, les connaissances, les compétences et les habiletés professionnelles, le soutien aux études et la préparation à la retraite.

3.3 Les ressources financières et matérielles

Le budget du Ministère

Le budget propre aux activités du Ministère est de 15,3 millions de dollars en 2007-2008, soit le même niveau que celui de 2006-2007.

Du côté de la dépense probable en 2007-2008 de 13,6 millions de dollars, il faut noter que ce montant exclut le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail d'une somme de 2,2 millions de dollars versée au compte à fin déterminée pour le financement du Bureau d'évaluation médicale.

La dépense prévue exclut également les immobilisations de 0,3 million de dollars, mais elle inclut les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,7 million de dollars.

Budget de dépenses et dépenses réelles (en milliers de dollars)

Budget	2006-2007	2007-2008	
	Dépenses réelles	Budget de dépenses	Dépenses réelles*
Ministère	12 590,7	15 261,7	13 549,3
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 898,1	7 898,1	7 732,9
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	6 478,7	7817,1	7 817,1
Total	**26 967,5**	**30 976,9**	**29 099,3**

* Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.

La contribution financière du Ministère à la Commission des relations du travail

Cette contribution financière est en fait la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail.

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec

Le versement par le Ministère, à même la Provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, d'une subvention à la Commission de la construction du Québec permet à cette dernière de financer différents projets en vue de poursuivre ses actions dans le but d'enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction.

3.4 La gestion écoresponsable des ressources

En janvier 2008, le Ministère a fait l'acquisition d'un système permettant les visioconférences. Cela réduira notamment les nombreux déplacements des employés entre les villes de Québec et de Montréal.

Par ailleurs, dans la perspective de l'élaboration de son plan de développement durable, le Ministère a autorisé deux personnes à suivre les sessions d'information données à cet effet par le Bureau de coordination du développement durable.

ANNEXE I

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Au cours de l'année 2007-2008, le Ministère a reçu sept demandes formulées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Des sept demandes, quatre concernaient l'obtention de documents administratifs et une autre portait sur l'accès à des renseignements personnels. Par ailleurs, une demande relevait de la responsabilité d'un autre ministère et le Ministère en a informé le requérant. Enfin, une demande n'a pu être satisfaite, car les documents demandés étaient inexistants. Le Ministère a répondu à toutes ces demandes dans le délai de 20 jours prévu par la Loi sur l'accès, à l'exception d'une seule. Pour cette dernière demande, un avis au tiers était requis et le requérant a reçu les documents demandés dans le délai imparti en vertu de la Loi sur l'accès.

La politique linguistique

Mis en place au cours de l'exercice précédent, le comité linguistique ministériel poursuit ses travaux en vue d'établir les orientations stratégiques nécessaires à la mise en œuvre d'une politique ministérielle.

ANNEXE 2

Bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux :
418 643-4817 ou, sans frais, 1 800 643-4817

Organismes relevant du ministre du Travail

Commission de la construction du Québec
3530, rue Jean-Talon Ouest, 3e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
Téléphone : 514 341-7740 ou, sans frais, 1 888 842-8282

Commission de la santé et de la sécurité du travail
524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
Téléphone : 418 266-4414 ou 514 906-3503

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
Téléphone : 418 644-2377 ou 1 888 528-8765

Commission des lésions professionnelles
900, place D'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
Téléphone : 418 644-7464 ou 1 800 463-1591

Commission des normes du travail
400, boulevard Jean-Lesage, 7e étage, Hall Est
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 644-0817 ou, sans frais, 1 800 265-1414

Commission des relations du travail
900, boulevard René-Lévesque Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
Téléphone : 418 643-3208 ou 1 866 864-3646

Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-2880

Conseil des services essentiels
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.100
Montréal, (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-7246 ou 418 643-3153

Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0976 ou 418 643-7150 ou, sans frais, 1 800 361-0761

30%
Ce document a été imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées post-consommation ainsi que de fibres provenant de bois contrôlé et de forêts gérés de façon responsable et indépendante.

Travail
Québec